M-085B
C.1.
M-085B
C.1.

Health and Welfare Canada Santé et Bien-être social Canada Statistics Canada Statistique Canada

Results of the Survey of Canada Pension Plan Contributors

DOES NOT CIRCULATE
NE PAS PRÊTER

August 1983

Census and Household
Survey Methods Division
Statistics Canada

Income Security Programs
Operations
Health and Welfare Canada

Canada

85-0605/

A. SATIN
M-085B
C.1.

RESULTS OF THE SURVEY OF CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTORS AUGUST 1983

Census and Household
Survey Methods Division
Statistics Canada

Income Security Programs
Operations
Health and Welfare Canada

CONTENTS

Executive Summary

Introduction

Survey of Canada Pension Plan Contributors

Response Rates

Analysis of the Survey Data

Subsection 1: General Reaction to the Documents

Figure 1: Did contributors keep the STATEMENT? Did contributors keep the TERMS AND CONDITIONS?

Figure 2: Did contributors read any parts of the STATEMENT?

Figure 3: Did contributors read any parts of the TERMS AND CONDITIONS?

Figure 4: Main reason for not reading the document(s)

Figure 5: How helpful is the STATEMENT?

Figure 6: How helpful is the TERMS AND CONDITIONS?

Subsection 2: Effectiveness of the Documents

Figure 7: Are contributors who have read the STATEMENT aware of the benefits available under CPP?

Figure 8: Are contributors who have read the STATEMENT more aware of the benefits than the general population?

Subsection 3: Impact of the Information Project on the Income Security Programs Offices

Figure 9: How often do contributors want to receive the STATEMENT?

Figure 10: Where do contributors prefer to obtain information about their current status under CPP?

Figure 11: Inquiries to Income Security Program offices by type

Subsection 4: Contributor Feedback on Specific Items in the CPP Documents

Appendix 1: STATEMENT and TERMS AND CONDITIONS

Appendix 2: Methodological Framework for the Survey

Appendix 3: Sample Questionnaires

Appendix 4: Response Distribution

Appendix 5: Sample and Respondent Distribution on Selected Characteristics

Appendix 6: Survey Tabulations

EXECUTIVE SUMMARY

The reaction to the STATEMENT and TERMS AND CONDITIONS, two information documents designed to increase public awareness of the Canada Pension Plan (CPP), was very positive and enthusiastic. Over 90% of contributors in Vancouver and New Brunswick, the two locations selected for the survey, when interviewed approximately 2-4 weeks after receiving the document(s), indicated that they kept them for future reference. In view also of the extremely low rate of persons refusing to participate in the survey, it can be concluded that contributors generally consider the documents to be important and useful.

The majority of contributors indicated that they read at least a part of the information document(s). Sixty-five percent (65%) of contributors read the STATEMENT while 53% read the TERMS AND CONDITIONS. In view of the generally lower retention and readership rates of unsolicited mail, the rates achieved in this survey reflect a high degree of interest in the documents.

When readers of the document(s) were asked how helpful they considered the documents to be, a large majority (86%) indicated that they found the STATEMENT to be helpful. Of these, 41% found the STATEMENT very helpful and 45% said they found it somewhat helpful. Only 7% of contributors said it was not at all helpful while the rest (7%) registered no opinion. While the percentage of contributors who found the STATEMENT to be helpful shows only slight variation between study locations and across demographic classes, the extent to which contributors found the STATEMENT to be helpful did vary considerably among some of these groups. Older contributors, for example, found the STATEMENT more helpful than did younger persons.

Another strong indication of the perceived usefulness of the documents is the frequency with which contributors would like to receive updated STATEMENTS. Fewer than 1% of those who read the STATEMENT indicated they never again would like to receive an updated version and only 7% indicated they wanted to be sent the document only at their request. The remaining contributors said they wanted to receive the documents at regular intervals such as once every year or three years.

A very high percentage of contributors (78%) found the TERMS AND CONDITIONS document to be helpful distributed roughly equally among those who found it very helpful and somewhat helpful. Only 5% of persons found it to be not at all helpful and 17% registered no opinion.

The documents proved to be very effective in increasing awareness of the benefits available under the CPP. When asked of the benefits available under the CPP, readers of the STATEMENT demonstrated a level of awareness substantially higher than indicated in a previous study. Although the target populations and research designs differed in the two surveys, differences in the level of awareness revealed by these studies were sufficiently striking to conclude that the documents had a major effect in increasing awareness of CPP benefits.

For example, 68% indicated an awareness of the retirement benefit as compared to 38%. Thirty-eight percent (38%) mentioned the death benefit as compared to 6%. In the case of disability it was 30% compared to 7%. The most dramatic increases were experienced with those benefits generally less known by the population such as surviving spouse (30% compared to 8%) and childrens' or orphans' benefits (22% compared to 3%). Only 20% of readers of the STATEMENT had no knowledge of any benefits.

Although the documents should be very effective in increasing the current levels of awareness of benefits, it should be recognized that the only benefit which the majority of contributors who said they read the STATEMENT were familiar with was retirement. In fact only 14%, 15%, 9%, 4% and 2% indicated a knowledge of one, two, three, four and five additional benefits respectively. Thus, while the introduction of the information documents can be expected to dramatically increase the levels of awareness, it might take many years before most contributors become aware of most of the CPP benefits.

In view of the reaction to the STATEMENT, the mailout interval of every four years now planned for the implementation cycle should ensure a sustained strong level of interest. A more frequent mailout would run the risk of overexposing the STATEMENT. The information concerning contributions and benefits change gradually over the years with the result that contributors might exhibit diminishing interest in the document if it is sent too frequently.

A one-time mailout of the TERMS AND CONDITIONS document when the contributor reaches age forty appears appropriate considering (i) the increasing level of interest in and concern of issues related to the CPP as contributors get older (ii) the requirement for a sufficient time period for retirement planning and (iii) the unchanging nature of the document. A second mailout of a revised document might be considered, however, in the event of significant changes to CPP legislation.

While it is difficult to precisely estimate the number of inquiries likely to result as the Information Project is implemented a reasonable

projection at this time would be 5% of the STATEMENTS mailed. The total number of inquiries experienced during the Pilot Project was 184 representing approximately 3% of the sample. It is suspected however that as more persons receive the document, cases of actual or suspected errors will become more generally known as well as their possible impact on the level of benefits. This will result in substantially more inquiries directed to local offices as they relate to actual or suspected errors in CPP records. In view of some uncertainty concerning this projection, the number and type of inquiries should be closely monitored during the implementation of the Information Project.

INTRODUCTION

The Canada Pension Plan (CPP) Contributor Information Project was initiated by the Income Security Programs Branch of Health and Welfare Canada to promote public awareness of the CPP.

Its principal objectives can be summarized as follows:

(i) to encourage contributors to check the accuracy of their records and to pursue any necessary corrective actions;

(ii) to make contributors more aware of the benefits available to them and their families;

(iii) to draw attention to the significance of contributions and pensionable earnings in relation to eligibility for benefits and the dollar value of those benefits; and

(iv) to help contributors become aware of the basic terms and conditions of the Plan.

Two information documents on the CPP were designed to reflect these goals. The STATEMENT provides each contributor with individual contributions and earnings account data and potential benefits available as related to the level of contributions and earnings. The second document called the TERMS AND CONDITIONS sets out the terms, conditions and eligibility requirements for all benefits and outlines how the dollar values of these benefits are determined. These documents may be found in Appendix 1.

Survey of Canada Pension Plan Contributors

A survey was carried out in order to acquire the contributor feedback necessary to support the full-scale implementation of the Information Project.

In September 1982, Statistics Canada was approached by the Income Security Programs Branch of Health and Welfare Canada to plan, develop,

implement and analyze a survey designed to assess public reaction to the Canada Pension Plan information documents.

The specific objectives of the Survey of Canada Pension Plan Contributors are itemized below:

(i) to determine the extent to which the information documents on the Canada Pension Plan are read and retained for future reference;

(ii) to assess whether contributors find such information useful and would like to receive updated contributor STATEMENTS in future;

(iii) to assess the extent to which the information documents make contributors more aware of the benefits under the Plan than has been indicated in previous studies;

(iv) to determine whether the information documents enable contributors to understand the significance of their contributions and earnings in terms of their eligibility for benefits and the dollar value of those benefits;

(v) to assess the extent to which the information documents help make contributors aware of the basic terms and conditions of the plan;

(vi) to determine if contributors have difficulty understanding the content of the documents or if there are aspects of the Canada Pension Plan about which they would like to have more information; and

(vii) to determine the number and type of enquiries directed to Income Security Program offices which can be attributed to the Information Project.

A sample of 3150 contributors stratified on the basis of age, sex and marital status was selected in both Vancouver and New Brunswick. These locations are deemed to provide an appropriate cross section of contributors for the purpose of the study. Selected contributors were mailed the CPP documents during the month of April 1983. Half the sample received both documents while the other half sample received the STATEMENT alone. Approximately 2-4 weeks after the mailout of the information documents selected contributors were contacted by phone at the Statistics Canada Halifax and Vancouver Regional Offices and asked to participate in the survey.[1] This report contains the major findings resulting from an analysis of the survey data.

Response Rates

A total of 3861 questionnaires were used for analysis resulting in an overall response rate of 61%.

The largest component of the non-response (63%) is attributed to difficulties arising from the telephone tracing operation. The non-response stems largely from the outdatedness of the sampling files, multiple listings of names, as well as from contributors not having a telephone or having an unlisted number.

The second largest component, accounting for 24% of the non-response, results from contributors stating they did not receive the documents. The largest portion of this non-response resulted from outdated or incorrect mailing addresses. It should be noted that in some instances tax consultants or other household members did not yet forward the documents to

---

[1] Further details of the methodological framework of the survey can be found in Appendix 2.

selected contributors. In other situations contributors simply forgot that they received the documents.

Of the remaining 13% of the non-response, it is encouraging to note that only about 1% of those contacted refused to participate in the survey. Such a low refusal rate is rarely encountered in a telephone survey.

The overall response rate is well within the tolerance limits established in the survey design and is adequate to support the analyses provided in this report to within pre-specified levels of reliability. The response distribution of returned questionnaires can be found in Appendix 3 and differences in the distribution of the total sample and respondents are examined in Appendix 4.

The major results[2] of the survey are presented in the following four sub-sections:

(1) General reaction to the documents

(2) Effectiveness of the documents

(3) Impact of the Information Project on the Income Security Program Offices

(4) Contributor Feedback on Specific Items in the CPP Documents.

---

2 The data presented in the figures which follow are weighted. The records were assigned a weight to reflect the differential sampling and non-response rates within classifications defined on the basis of age, sex and location.

1 General Reaction to the Documents

1.1 Did contributors keep the documents?

An extremely high percentage (91%) of the contributor population indicated that they kept the STATEMENT for future reference. In view of the generally low level of retention of unsolicited mail on the part of the public, the STATEMENT was indeed considered sufficiently important to keep. The retention rate was consistently high within all age, sex, marital status and survey location sub-population groups examined.

The retention rate for the TERMS AND CONDITIONS was almost identical to that experienced with the STATEMENT. Ninety-two percent (92%) of contributors said that they kept the TERMS AND CONDITIONS. A high retention rate was similarly experienced for the sub-population groups indicated above. In the case of both documents, a high percentage of CPP contributors considered the information documents important material to preserve.

Figure 1

Did CPP Contributors . . .

Les cotisants au RPC . . .

Keep the STATEMENT?

Ont-ils conservé L'ÉTAT FINANCIER?

Keep the TERMS AND CONDITIONS?

Ont-ils conservé LES MODALITÉS ET CONDITIONS

Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistique Canada, May 1983

Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.2 Did contributors read all or parts of the STATEMENT?

Almost 2/3 of contributors said that they read the STATEMENT. Although readership rates varied among the various sub-population groups, the majority of persons within all these classes read the STATEMENT.

A higher percentage of persons read the STATEMENT in New Brunswick (70%) than in Vancouver (63%). This result is reasonable in view of the different demographic composition of the study locations. The results should reflect to some extent the different patterns likely to be experienced in larger cities and less densely populated regions of the country.

The rates ranged from a low of 63% for the age group 20-29 to a high of 68% for the age group 60-63. Older persons have generally contributed more to the CPP and can expect to receive benefits sooner than younger contributors reflecting itself in a somewhat greater interest in and tendency to read the STATEMENT.

Also of interest is the fact that more females (68%) than males (63%) indicated that they read the document. No significant difference was observed among single (64%) and ever married (65%) persons.

Another interesting observation is that a higher percentage (70%) of persons who received the STATEMENT alone read it than those who received both documents (60%). This may be attributed to the perception of a lot of reading material which discouraged some contributors from immediately reading the documents.

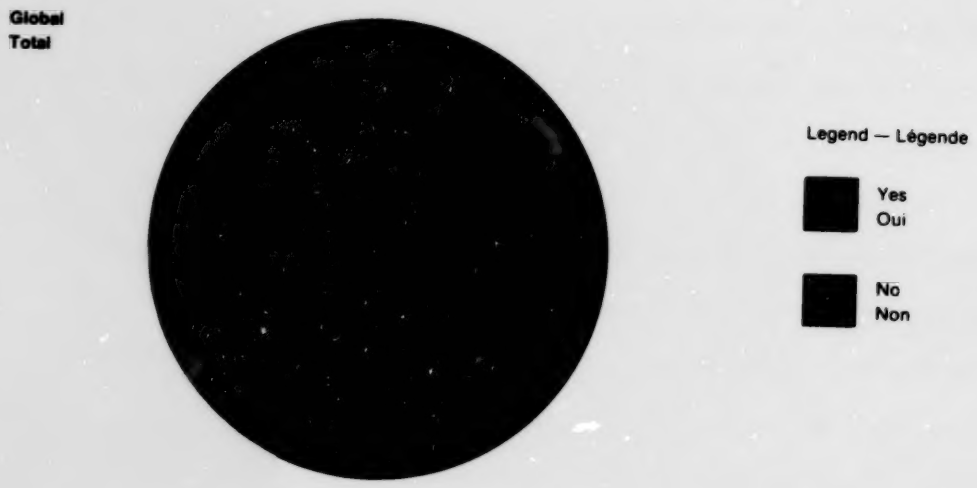
In view of the fact that the documents will be sent together only once when a contributor reaches 40 years of age, readership rates of the STATEMENT should remain very high.

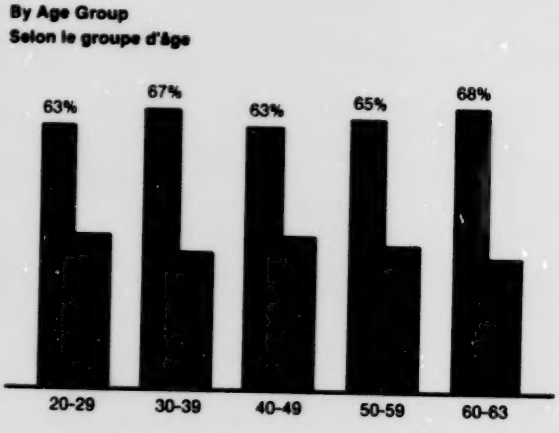
Not unexpectedly, about double the percentage of contributors who kept the STATEMENT read it. In fact 68% of persons who kept the STATEMENT said they read it while only 35% of contributors who did not retain it actually read it.

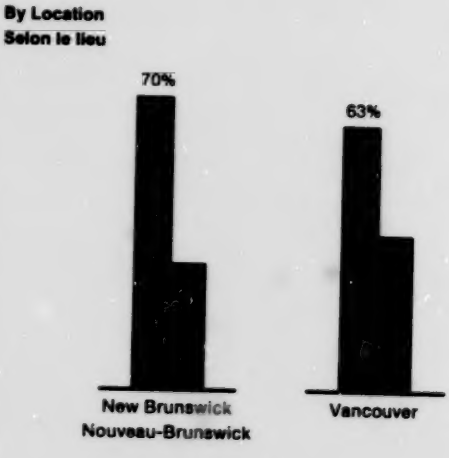
Figure 2

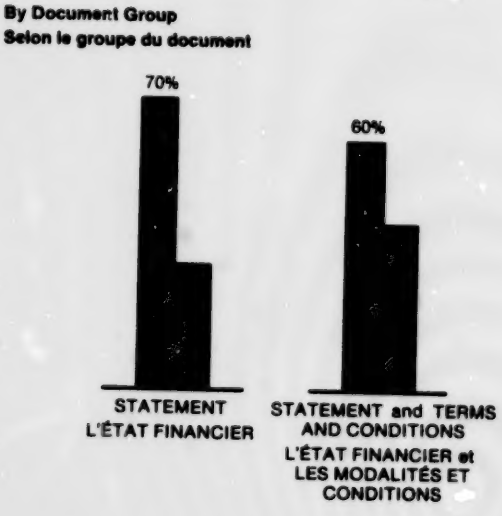
Did CPP contributors Read Any Parts of the STATEMENT?

Les cotisants au RPC ont-ils lu L'ÉTAT FINANCIER, au moins en partie?









Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983

Source: Enquête auprès des cotisants au Régime des pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.3 Did contributors read all or part of the TERMS AND CONDITIONS?

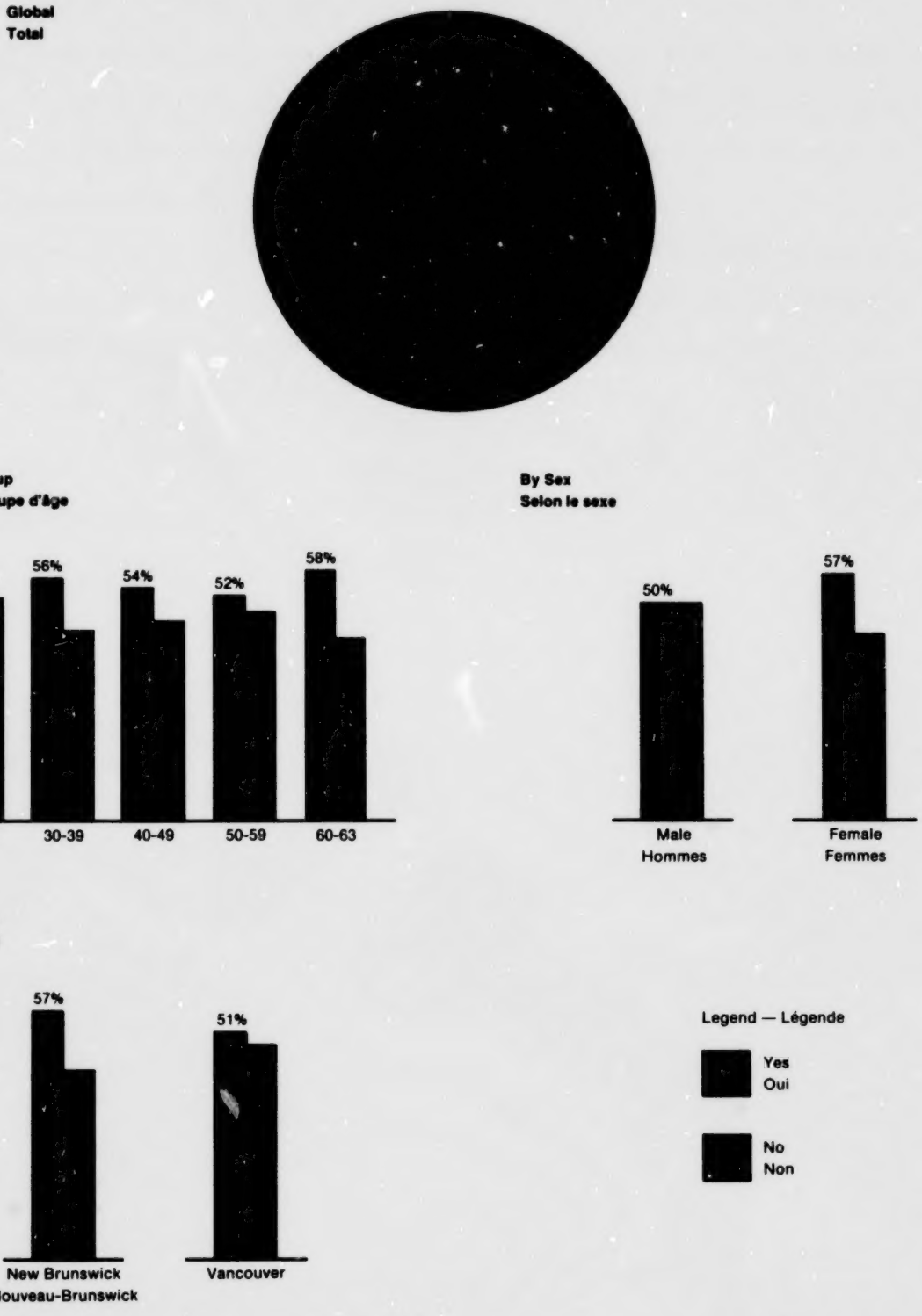
A majority (53%) of contributors indicated that they read this document. Although 17% more contributors read the STATEMENT when it was sent alone as compared to the readership of the TERMS AND CONDITIONS, only 7% more contributors read the STATEMENT when it was accompanied with the TERMS AND CONDITIONS. This would again suggest that readership rates are somewhat lowered, based on the perception of more reading material.

Patterns in the readership rates similar to that of the STATEMENT were experienced within the sub-populations examined. As in the case of the STATEMENT, a higher percentage of persons read the TERMS AND CONDITIONS in New Brunswick (57%) than in Vancouver (51%). The rates ranged from a low of (49%) for the age group 20-29 to a high of (58%) for the age group 60-63. Also more females (57%) read the document than did males (50%). Finally, more than double the persons who kept the document read it. Fifty-five percent (55%) of persons who kept the document said that they read it while only 22% of contributors who did not retain the document actually read it.

Figure 3

Did CPP Contributors Read Any Parts of the TERMS AND CONDITIONS?

Les cotisants au RPC ont-ils lu LES MODALITÉS ET CONDITIONS, au moins en partie?



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983

Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

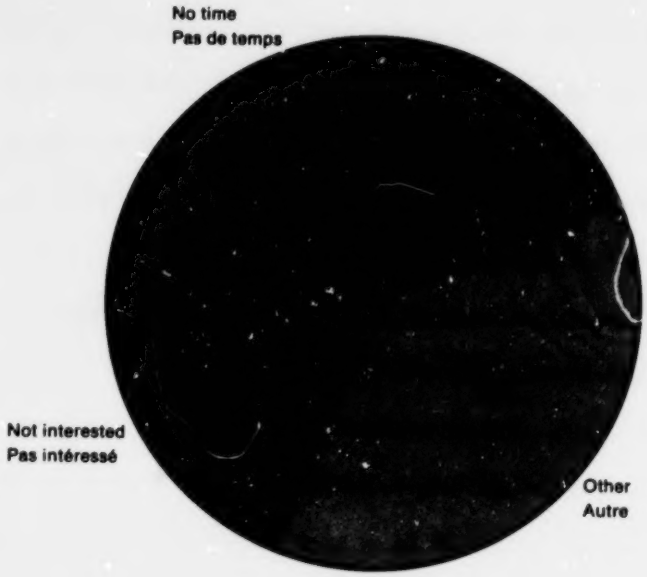
1.4 Main reason for not reading documents.

Of the 34% of contributors who did not read at least one of the documents, the main reason given by 43% of them was that they had no time to read them. Only 19% indicated that they were not interested in the information provided. Of the remaining 38%, the reasons given varied considerably. The most frequent among them were either that the spouse (or parent) of the contributor had read them, or that the contributor just returned from holidays or recently moved and planned to read the documents when they had the opportunity.

Figure 4

Main Reason for Not Reading Documents

La raison principale pour laquelle on n'a pas lu ces documents



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.5 How helpful is the STATEMENT to contributors?

The reaction of contributors who read the STATEMENT was generally very positive. The large majority (86%) found the STATEMENT very or somewhat helpful. Of these, 41% found the STATEMENT very helpful and 45% somewhat helpful. Only 7% indicated that they found it to be not at all helpful and 7% had no opinion.

The reaction was more favorable in New Brunswick where 91% of contributors found the STATEMENT helpful as compared to 83% for Vancouver. Also 17% more contributors indicated that the STATEMENT was very helpful in New Brunswick (53%). Perceived helpfulness of the document ranged from a low of 83% for the age group 20-29 to a high of 92% for the age group 60-63. Of contributors who found the STATEMENT very helpful the range was 30% for age group 20-24 to 61% in the age group 60-63. This reinforces the view that older persons perceived the STATEMENT to be of greatest personal benefit since they have contributed more to the Plan and expect to become eligible for benefits sooner. No significant differences in the rates were observed between men and women. The rate of married and single contributors who found the STATEMENT very or somewhat helpful were quite similar. However, the intensity of their opinions varied. Significantly more married persons (44%) found the STATEMENT very helpful as compared to 30% for single persons. This could in part be explained by the additional benefits available to married persons such as the surviving spouses benefit. No significant differences were observed among married persons with or without

children under 25 years of age. An interesting observation is that a somewhat higher percentage (44%) of persons who received both documents found the STATEMENT very helpful as compared to those who received the STATEMENT alone (39%). This would suggest that although fewer persons read the STATEMENT when they obtained both documents together, those who did, found it slightly more helpful. The TERMS AND CONDITIONS would appear to increase the value of the information contained in the STATEMENT. Some other effects of the TERMS AND CONDITIONS on contributor reaction to the STATEMENT are mentioned in Section 4.2.4.

Figure 5

How Helpful is the STATEMENT to CPP Contributors?
(as a percentage of contributors who have read the statement)

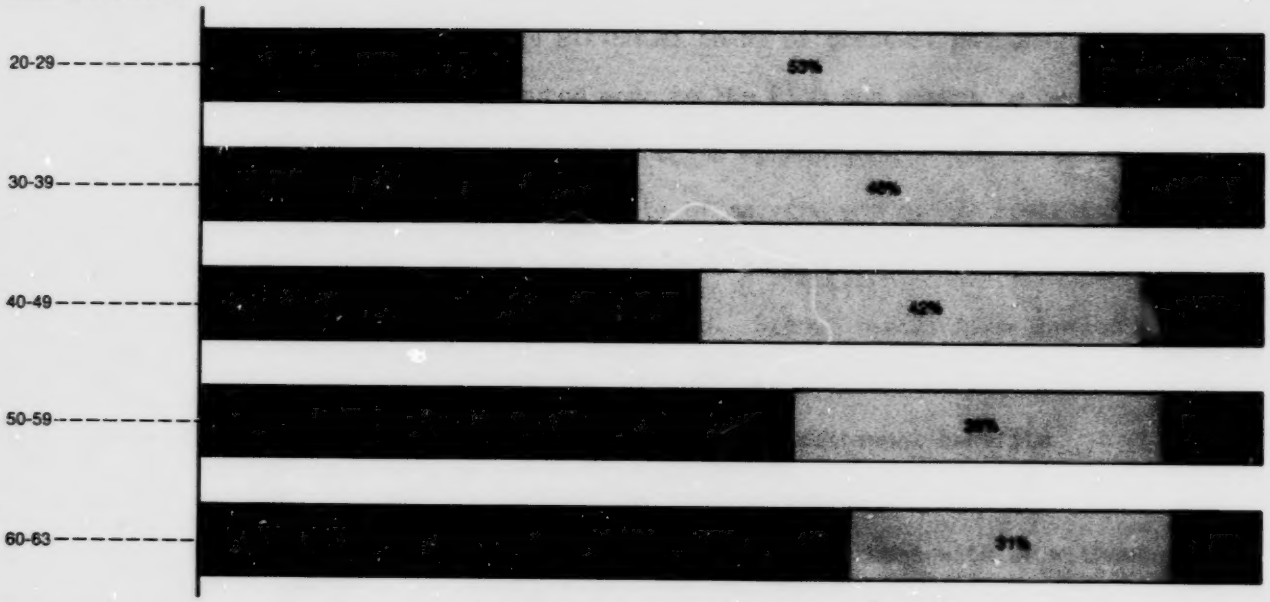
Les cotisants au RPC ont-ils trouvé L'ÉTAT FINANCIER utile?
(en pourcentage des cotisants qui ont lu l'état financier)

Global
Total

Legend — Légende

- Very helpful / Très utile
- Somewhat helpful / Assez utile
- Not at all helpful / Pas du tout utile
- No opinion / Sans opinion

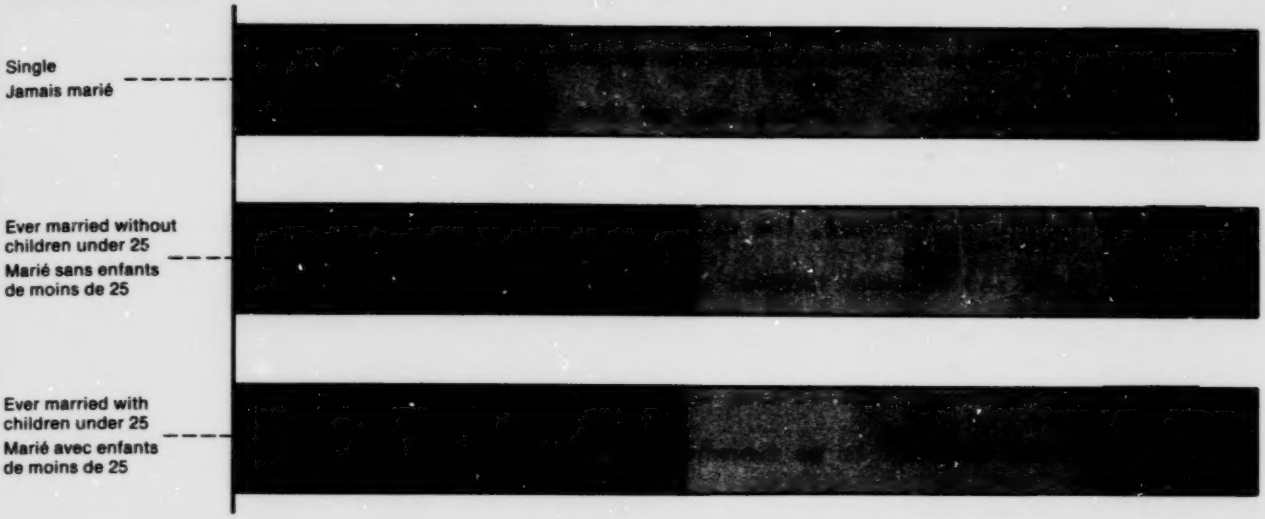
By Age Group
Selon le groupe d'âge



By Location
Selon le lieu

Figure 5 (concluded — fin)

By Marital Status
Selon l'état matrimonial



By Document Group
Selon le groupe du document

By Statement Retention
Selon la conservation de l'état financier

Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.6 How helpful is the TERMS AND CONDITIONS to contributors?

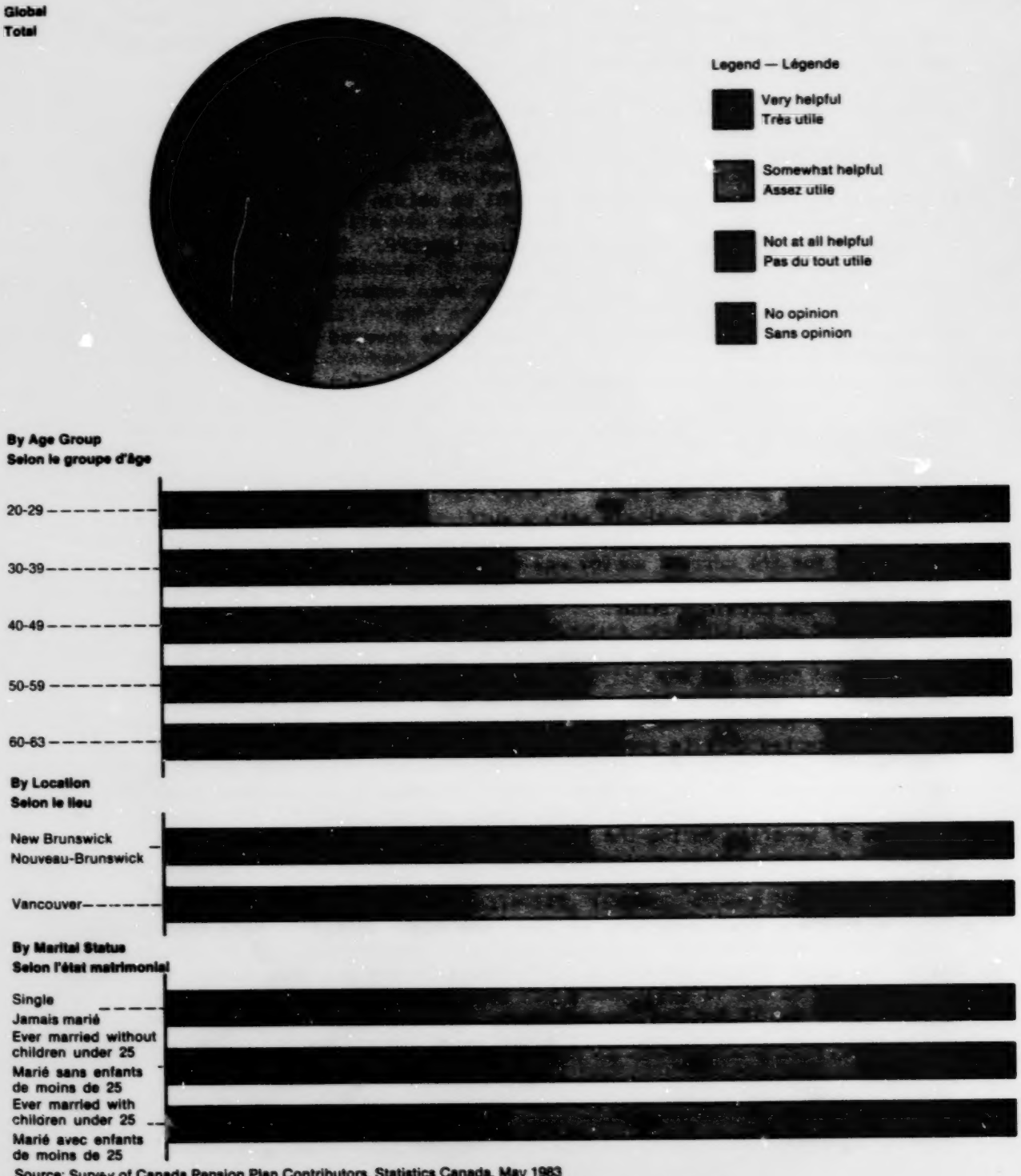
The reaction of contributors who read the TERMS AND CONDITIONS was very favorable although somewhat less so than that experienced with the STATEMENT. The majority of persons (78%) found the document very or somewhat helpful. Of these, the differences between those who found it very helpful (40%) and somewhat helpful (38%) is marginal. The reaction, as in the case of the STATEMENT, was more favorable in New Brunswick (85%) as compared to Vancouver (75%). Also while the percentage of those who considered the document to be somewhat helpful was about the same for both locations, (14%) more contributors found it to be very helpful in New Brunswick (50%).

Although there was little variation among the age groups of those who found it helpful, the intensity of the opinion did vary from a low of 31% in age group 20-29 to a high of 54% in age group 60-63 who considered the document to be very helpful. This would again suggest that the perceived utility of the information concerning eligibility requirements for benefits increases with age. No significant differences were observed among males and females in their reaction to the document. The only distinguishing feature between those who are single and ever married in this regard was a more intense view expressed by married contributors. Forty-two percent (42%) of married persons found the document to be very helpful as compared to 35% for single contributors.

Figure 6

How Helpful is the TERMS AND CONDITIONS to CPP Contributors?
(as a percentage of contributors who have read the statement)

Les cotisants au RPC ont-ils trouvé LES MODALITÉS ET CONDITIONS utiles?
(en pourcentage des cotisants qui ont lu l'état financier)



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

2 Effectiveness of the Documents

Are contributors who have read the STATEMENT aware of the benefits available under CPP?

In order to assess the effectiveness of the documents in increasing the level of awareness of the benefits available under CPP, it would be useful to compare the survey results with other data.

A previous study commissioned by the Policy Resources Directorate of Health and Welfare was carried out in 1981 to obtain a reading on awareness of Canadians on a number of plans including the CPP. The reader should consider differences in the research design when comparing the results of the surveys. The population of the former study covered adults 18 years of age and over living in major urban centres. For the Survey of CPP Contributors, however, the population consists of contributors between the ages of 20 and 63 residing in New Brunswick and Vancouver. Also, in order to carry out a detailed analysis with a sufficient level of reliability, the sample size for the current survey was substantially higher than that required for the previous study.

Although the question on awareness of benefits was identical in the two surveys, it should be kept in mind that the question in the current study was directed only to persons who read the STATEMENT. Also, recent media attention on the CPP, to some extent, may have increased the level of awareness of benefits during the intervening period between the two studies.

With these considerations in mind, one might initially note that over 28% of the total sample refused to participate in the previous survey as compared to under 1% for the current study. It should be recognized that

while the current study was carried out by Statistics Canada, it was done so on a voluntary basis and not under the provisions of the Statistics Act. The extremely low refusal rate would tend to reinforce the view that contributors generally consider the information documents to contain important and relevant information.

With respect to the level of awareness of CPP benefits, the results are indeed very encouraging. The percentage of contributors who had knowledge of CPP benefits was substantially higher for all benefits. Sixty-eight percent (68%) indicated an awareness of the retirement benefit as compared to 38%. Thirty-eight percent (38%) mentioned the death benefit as compared to 6%. In the case of disability 30% of contributors indicated awareness whereas 7% of the population were aware of this benefit in the previous study. A similar heightened awareness pattern was observed in the case of the surviving spouse (30% compared to 8%) and childrens' or orphans' benefits (22% compared to 3%). While the greatest increase (30%) was experienced with the retirement benefit, the most dramatic increases in the level of awareness occurred with those benefits generally less known by the population such as childrens' (orphans') benefit and the death benefit. In these cases, the level of awareness increased as much as sevenfold.

It is interesting to note that in the current study only 20% of readers of the STATEMENT had no knowledge of <u>any</u> benefits.

Of the 68% of contributors aware of the retirement benefit, 24% had only knowledge of this benefit, while 14%, 16%, 9%, 4% and 2% had additional knowledge of one, two, three, four and five other CPP benefits respectively. Eleven percent (11%) of contributors had a knowledge of one or more benefits not including the retirement benefit. A different level of awareness was

experienced in the two study locations. More contributors in New Brunswick (85%) were aware of benefits than in Vancouver (77%). An increasing level of awareness of benefits was also associated with increasing age. Eighty-six percent (86%) of contributors in the age group 60-63 were aware of at least one benefit as compared to 76% corresponding to the age group 20-29.

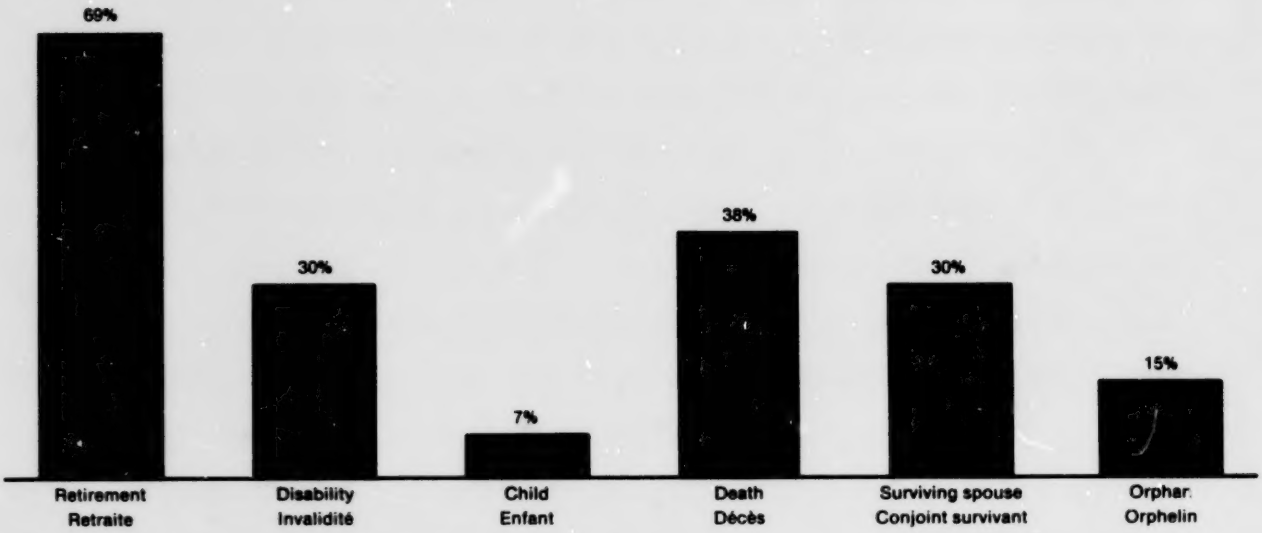
Slightly more men (81%) had a knowledge of one or more benefits than women (78%). In addition, more married persons (82%) were aware of benefits than single persons (73%).

Finally it is interesting to note that those persons who received both information documents were only slightly more aware of the types of benefits (81%) than persons receiving the STATEMENT alone (79%).

Figure 7

Are Contributors Who Have Read the STATEMENT Aware of the Benefits Available Under CPP?

Les cotisants qui ont lu L'ÉTAT FINANCIER connaissent-ils les prestations qu'offre le RPC?

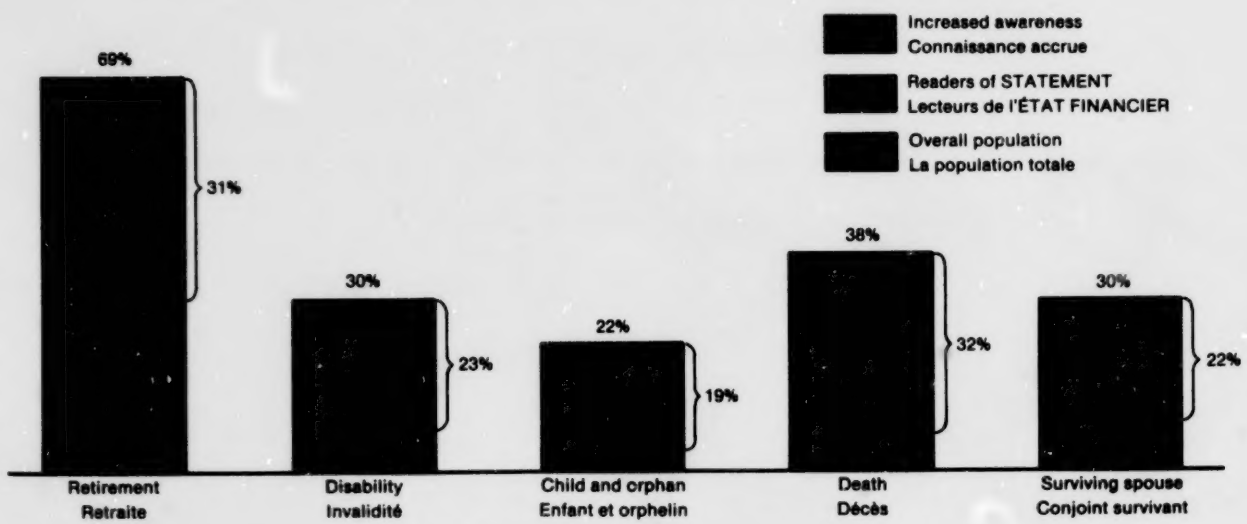


Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

Figure 8

Are Contributors Who Have Read the STATEMENT More Aware of the Benefits Available Under CPP?

Les cotisants qui ont lui L'ÉTAT FINANCIER connaissent-ils mieux les prestations qu'offre le RPC?



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

Source: Old Age Security Survey, Income Security Programs Branch, Health and Welfare Canada, July 1981
Source: Enquête sur la Sécurité de la vieillesse, Direction des programmes de la sécurité du revenu, Santé et bien-être social Canada, juillet 1981

3 Impact of Information Project on the Income Security Programs Offices

3.1 How often do contributors want to receive the STATEMENT?

Another indication of the contributor reaction to the CPP documents is the frequency with which they would like to receive updated STATEMENTS. Less than 1% indicated that they never again wanted an updated STATEMENT and only 7% indicated they wanted to be sent the document only at their request. These percentages correspond roughly to those who found the document(s) to be not at all helpful.

Not unexpectedly, the greatest percentage of contributors who read the STATEMENT wanted to receive it on an annual basis (39%). Of persons under 40 years of age, only 4% requested documents on an annual basis after they reached 40 whereas 35% requested the documents be sent immediately on an annual basis.

The second largest requested frequency (29%) was an interval of every three years while the third largest was every four years (20%). The remaining 4% requested the document at age 64 only or had no opinion.

In view of the reaction to the STATEMENT, the planned mailout interval of four years would ensure a sustained strong level of interest. A frequency of less than four years would run the risk of overexposing the STATEMENT. In view of the fact that information contained in the document changes gradually over the years, contributors might exhibit diminishing interest in the documents if they are sent too frequently.

3.2 Where do contributors prefer to obtain information about their current status under CPP?

When asked where they would prefer to direct any inquiries (if any) about their status under the CPP, 73% of contributors indicated that they would prefer to phone their Income Security Programs local office. Some contributors (17%) indicated a preference for a personal visit to their local office while 8% said they would prefer to write to national headquarters. The remaining 2% of contributors expressed no opinion.

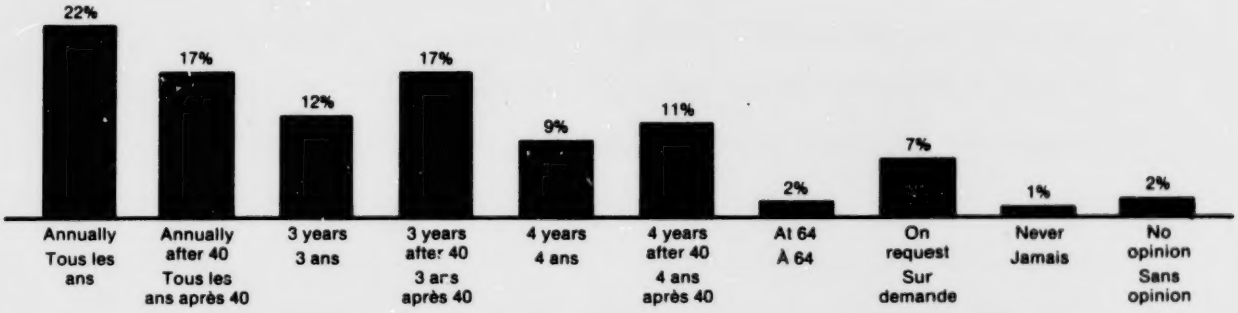
One thoughtful contributor indicated that his preference would depend on the kind of inquiry he were to have. If it were readily available and easily transmitted information that he requested he would prefer to phone his office. If he required extensive information or requested some change to his record he would visit his local office. If, on the other hand, he required information not generally available at the local office or if his requirements were not met there, he would then write to national headquarters. The view expressed by this contributor provides a useful cautionary note to the analysis of the answers to this question.

Figure 9

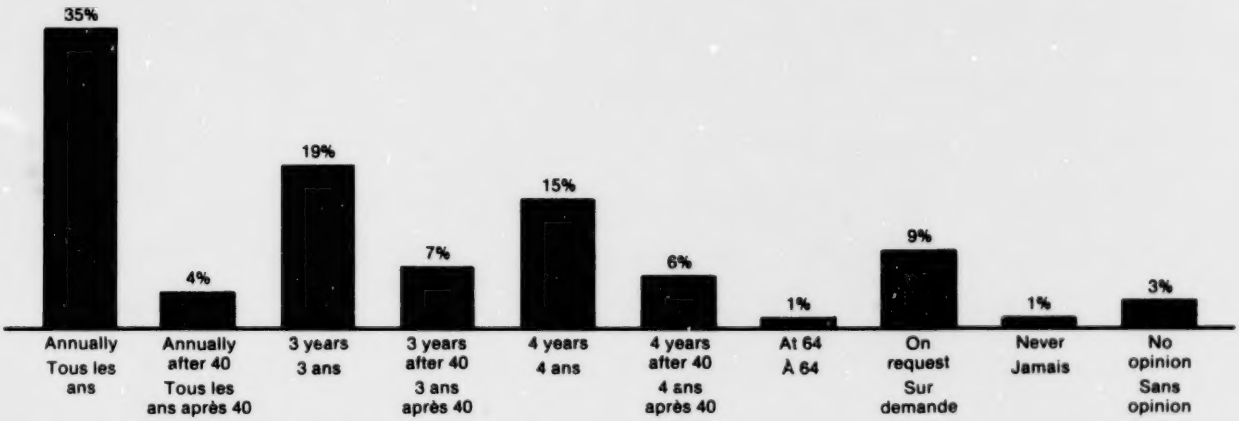
How Often Do CPP Contributors Want to Receive the STATEMENT?

À quelle fréquence les cotisants au RPC aimeraient-ils recevoir L'ÉTAT FINANCIER

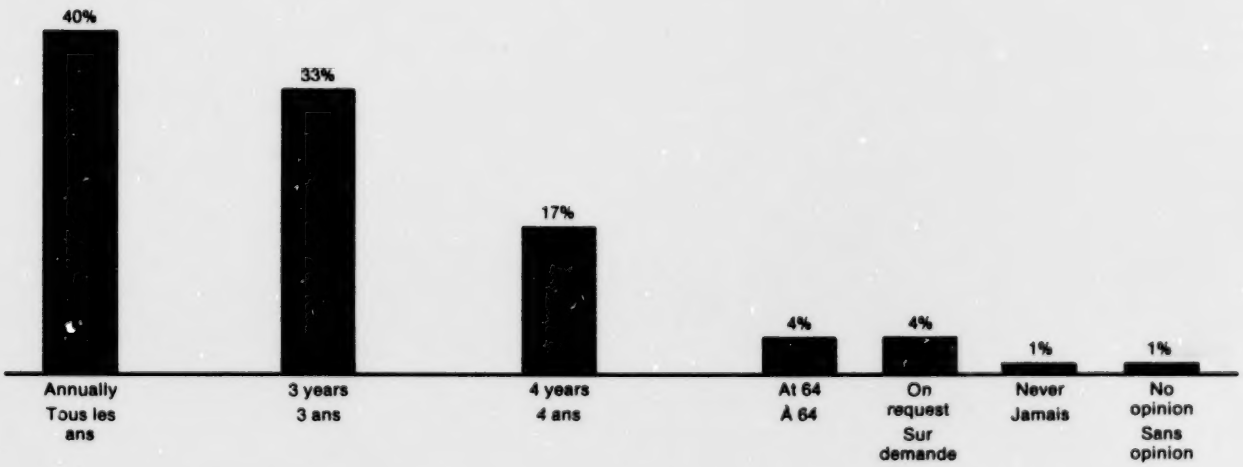
Global
Total



By Age Group under 40
Selon le groupe d'âge de moins de 40



By Age Group over 40
Selon le groupe d'âge de plus de 40



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

3.3 Number and type of Inquiries Resulting from the Implementation of the Information Project

The total number of inquiries directed to Income Security Program offices during the Pilot Project was 184. This represented approximately 3% of those who were mailed the STATEMENT.

It is difficult to precisely estimate what the number of inquiries is likely to be as the Information project is fully implemented for reasons which follow.

It is suspected that the contributor population now share a widely held high level of confidence in the accuracy of records kept by government institutions, particularly financial records. A few thousand persons selected in the survey are therefore not likely to carefully check the STATEMENT for other than very obvious errors or omissions (e.g., incorrect address or SIN).

As more persons receive the document there will be an increasing awareness of the reported inaccuracies of CPP records and their possible impact on the level of benefits. As cases of actual or suspected discrepancies become more generally known, there will likely be a tendency to check the STATEMENT more thoroughly. This may result in more inquiries being directed to local offices as they relate to actual or suspected errors in CPP records.

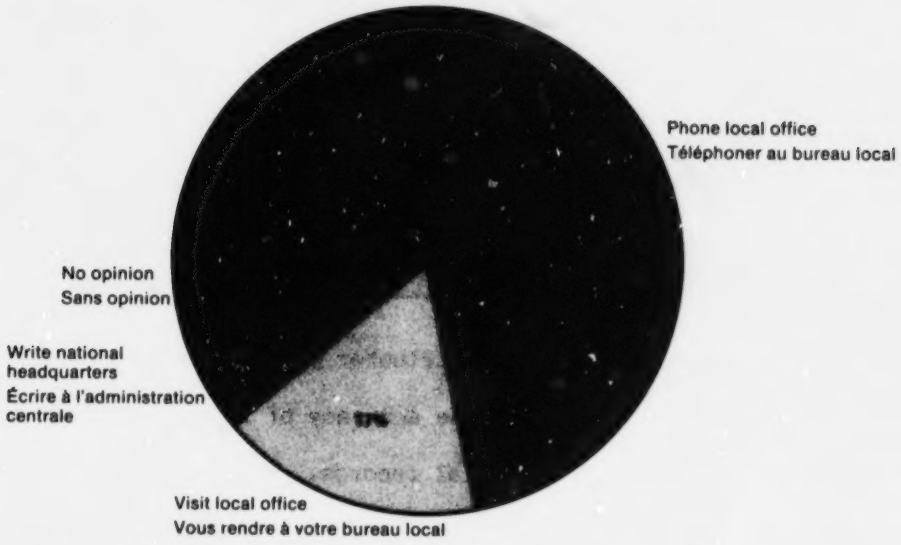
The number of inquiries could suddenly dramatically increase in the event that instances of errors in CPP records and their impact on benefits were at any time reported on by the media.

While it is difficult to precisely project the number of inquiries likely to result, a reasonable estimate at the current time would be 5%. In any event, the number and type of inquiries should be closely monitored during the implementation of the Information Project.

Figure 10

Where Do Contributors Prefer to Obtain Information About Their Current Status Under the CPP?

Comment les cotisants au RPC préfèrent-ils s'y prendre pour obtenir des renseignements sur leur situation actuelle?



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

Figure 11

Types of Enquiries to District Offices

Types de demande aux bureaux de district

Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

4 Contributor Feedback on Specific Items in the CPP Documents

This section of the report focuses on the contributor reaction to specific content elements appearing on the STATEMENT and the TERMS AND CONDITIONS.

Contributor feedback is presented on the record of contributions, pensionable earnings and benefits contained in the individually tailored STATEMENTS.

The report then addresses how contributors assessed the explanations provided for the eligibility conditions, determination of CPP benefits and division of pension credits in the TERMS AND CONDITIONS. Recommendations are provided for possible modificatins to these documents on the basis of the survey data.

Some effects of the TERMS AND CONDITIONS document on contributor reaction to the STATEMENT is then examined.

Finally, some of the specific comments given by contributors are presented.

4.1 Contributor Feedback on Items in the STATEMENT

4.1.1 Record of Contributions

Almost 3/4 of contributors indicated that the information provided on the STATEMENT was sufficient for them to check the accuracy of their contributions. Of the 11% who did not find the information sufficient, the majority indicated the reason for this was that they kept no personal records (50%). Twenty-eight percent (29%) indicated that they did not know how to check the information and 21% had other reasons.

Recommendation 1

In view of the reaction by the large majority of contributors to this item and considering the reasons given by those who did not find the information sufficient, NO CHANGE is recommended to the way the record of contributions is presented.

4.1.2 Record of Pensionable Earnings

Once again almost 3/4 of contributors indicated that they understood the importance of pensionable earnings credited to their account in determining their benefits. A similar percentage of contributors indicated that they found the pensionble earnings data useful. Understandably, more of those who indicated that they understood the importance of pensionable earnings also indicated they found it useful (84%) as compared to those who didn't understand its importance (50%).

It should be noted that the item most cited as being unclear on the document, by the few contributors who had comments, was pensionable earnings.

Recommendation 2

Although most contributors had a favorable reaction to the record of pensionable earnings, it should be recognized that the only item most contributors can readily check is their history of contributions.

Pensionable earnings can be confusing for some contributors, particularly those whose income exceeds the level set for the yearly maximum. To ensure that contributors focus most of their attention on information they are best in a position to both understand and verify, it is

suggested that the record of pensionable earnings be eliminated, if possible. If however, this information is required, it is recommended that only the unadjusted earnings be presented for simplification.

4.1.3 CPP Benefits

Provision of CPP benefits on the STATEMENT has, in Section 2, been shown to be effective in increasing the level of awareness of benefits. Contributors also reacted very favorably to this information. Seventy- nine percent (79%) of contributors who read the STATEMENT found the benefit information useful while 18% did not and 3% registered no opinion. Not unexpectedly, those who found it useful tended to find the STATEMENT more helpful than those who did not. For example, of those who found the STATEMENT to be very helpful, 92% also found the benefit information useful whereas only 36% of those who found the STATEMENT to be not at all helpful found this information useful.

There is a clear association between increasing age and an increasing tendency to consider the information provided useful. Seventy-four (74%) of those in the age group 20-29 found the benefit information useful as compared to 89% in the age group 60-63.

Recommendation 3

In view of the demonstrated effectiveness of this information and the positive reaction to it, it is recommended that this information be provided on the STATEMENT.

It should be pointed out that the wording on the STATEMENT provided under "Your Retirement Benefit" can be somewhat confusing. The estimated

benefits are determined under the assumption that persons continue to contribute to the plan in the same manner as they have in the past. Some contributors could believe that they would be entitled to receive the benefit amounts specified whether or not they continue to work. To avoid possible misunderstanding it is recommended that the following phrase be used: "Your retirement benefit (determined on the basis of continuing contributions until you are 65), based upon your current record of earnings would be"

4.2 Contributor Feedback on the TERMS AND CONDITIONS

4.2.1 Explanation of Eligibility Conditions

Most contributors who read the document indicated that it adequately explained the eligibility conditions for CPP benefits. It is interesting to note that the reaction to the explanations was highly related to contributor awareness of the benefits. For example, 79% of contributors indicated that the eligibility conditions for retirement (benefit of highest awareness) were adequately explained whereas in the case of the orphan's benefit (lowest awareness) it was 60%. Under 5% of contributors indicated that they did not find the explanation adequate for any benefit. It should be noted, however, that many contributors did not express an opinion. This would indicate that many of those who read the TERMS AND CONDITIONS generally glanced at this item.

Recommendation 4

In view of the fact that the majority of contributors indicated that they found the explanations for the eligibility conditions adequate and

considering the very low percentage of those who did not, NO CHANGES are recommended to the manner in which these conditions are described and presented.

4.2.2 Explanation of Benefit Determination

As in the case of the reaction to the explanation of eligibility conditions, most contributors who read the document considered the explanations on benefit determination adequate. Less than 5% indicated that they did not find the explanations adequate for any of the benefits. It should be noted, however, that almost half of the contributors registered no opinion. It would appear that many contributors quickly skimmed through this section of the document.

Recommendation 5

In view of the fact that the majority of contributors found the explanations provided adequate and a very small percentage did not, it is recommended that the explanations provided for benefit determination not be changed.

4.2.3 Explanation of Division of Pension Credits

Only 27% of contributors indicated that they read the explanation provided on the division of pension credits. Of these almost 3/4 found the explanations sufficiently clear while 18% registered no opinion. Only 8% said that they did not find it clear.

Recommendation 6

Although few contributors said that they read this item on the TERMS AND CONDITIONS, it is expected that many contributors will refer to this information in future when the need arises. Also, because very few of those who read it indicated that they did not find it sufficiently clear, it is recommended that this item not be changed in its content or format.

4.2.4 Some Effects of the Document on Contributor Reaction to the STATEMENT

Although, as noted in Section 1.2, 10% more contributors read the STATEMENT when it was sent alone, those who received the TERMS AND CONDITIONS with it had a slightly more favorable reaction as highlighted below.

About 5% more contributors who received the document found the STATEMENT to be very helpful. Three percent (3%) fewer contributors found the STATEMENT to be not at all helpful.

Slightly more (2%) contributors who received both documents indicated an awareness of at least one CPP benefit.

Roughly 5% more contributors indicated that they understood the importance of their pensionable earnings in determining the amount of their benefits. Also about 3% more contributors found the pensionable earnings given on the STATEMENT to be useful.

Finally about 4% more contributors indicated that they found the information on the STATEMENT sufficient to check the accuracy of their contributions.

4.2.5 Conclusions

The TERMS AND CONDITIONS increased, to some extent, the perceived value of the information on contributions, pensionable earnings and estimated benefits contained in the STATEMENT. Although most contributors found the explanations provided for the eligibility conditions and benefit determination adequate, a large number of them expressed no opinion. In view of the very high retention rate of this document, however, it would appear that respondents consider the information provided to be useful reference material to be consulted whenever the need arises.

4.3 General Comments

Ninety-two percent (92%) of contributors indicated that they did not require any further information on the CPP. Of the remaining 8%, the issues most frequently cited were assurance of payment of retirement benefits in the future, various questions on the eligibility conditions for benefits (particularly disability) and how benefits are calculated.

Almost 3/4 of contributors who read the STATEMENT had no further comments on the documents. Of the remainder 14% indicated that they considered the documents to be a very good idea or that it was very useful. Six percent (6%) indicated that the information contained in the documents was too hard to follow or that the wording used was too difficult for them. About 2% indicated that the information was either not useful to them or was too expensive or wasteful.

Comments given by contributors during the course of the interview were recorded. Negative comments tended to focus primarily on perceived government wastage of resources and intrusion. These were few in number compared to the positive comments. Some of the favorable views expressed by selected contributors follow.

1. Appreciated no end. Fabulous idea to keep public updated.
2. Has been advised by her doctor to go onto disability, so was glad to receive document.
3. He thinks it's a fantastic idea. Best thing he has ever seen. Should tell people to put it in their safety deposit box, it is that valuable.
4. Am very grateful I received it. One of the best things I've received in a few years. It told me when the pension starts and if I'm disabled how much I will get.
5. Good idea - surprising for the government.
6. One of the few sensible things government has ever done.
7. One of the few government documents a person could read and understand.
8. Respondent was delighted to receive the 2 documents. She read them from cover to cover and said she had not been aware of the benefits.
9. Respondent has a disability and so the statement was in her words "Sent from heaven." She was in a very bad financial state and now feels hope.
10. He showed it to all his friends and they all want one.
11. As the forms are updated they should be sent out to all personel offices employing over 200. Would be great benefit.
12. Didn't interest him. However after my call he regretted throwing away and wanted another.
13. I really can't say enough good about it. I was so glad to get is as I sometimes wondered if my contributions were recorded. I'm lucky to have been in your survey.

14. Great idea to get. Can put this with my will and the people can have that to help .... the death benefit. Was surprised at my benefits. Very comprehensive and simple and clear. An excellent document.

15. I was pleased to get it because it allows you to make an intelligent estimate of what your benefits are.

16. Super! Outstanding. Very impressive document, well layed out. Hate surveys, would have hung up if anyone else.

17. Finally made good use of paper.

18. About time I got something like this. Very impressed and really liked it.

19. Well, I think it is a very good idea. I put more in mine in my safety deposit box in the bank so if anything happens to me, they will know.

20. Think they should be mailed to everyone. It was the best thing the government ever sent out.

21. Thought CPP was something I paid to help retired people, didn't know it was for my retirement. Knew nothing about other benefits before.

22. Why has this information not been sent sooner?

23. Excellent document. Superior to the previous statement.

24. Long overdue.

25. Glad I was sent it. Since receiving the documents I have applied for the Disability Pension. I did not know such a plan existed so I am very glad to have the documents.

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT

CPP

Canada

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

The following is a statement of your contributions, pensionable earnings and potential benefits under the Canada Pension Plan (CPP). This statement is based upon your CPP Record of Earnings as of the date shown below.

RECORD OF PENSIONABLE EARNINGS AND CONTRIBUTIONS

Although both the employee and employer contribute equally to the CPP, the contributions shown at right are the total for each year of the employee portion only, except in cases of self-employed contributors where both portions have been indicated. The contributions indicated are as reported by you or your employer on income tax forms, and are adjusted for any overpayments or division of unadjusted pensionable earnings.
(See reverse for table of Maximum Employee Contributions)

Unadjusted pensionable earnings are those earnings which have been credited to your CPP account based on the contributions which you made in each year. These pensionable earnings are the basis for your CPP benefits and are adjusted to current year dollar values at the time your benefits are calculated. Contributions are only required on earnings between a minimum level called the Year's Basic Exemption and a maximum level referred to as the Year's Maximum Pensionable Earnings (Tables of Exemptions and Maximums for all years have been provided on the reverse).

CALENDAR YEAR	TOTAL CPP CONTRIBUTIONS $		UNADJUSTED PENSIONABLE EARNINGS $	ADJUSTED PENSIONABLE EARNINGS AS OF $	

* indicates maximum pensionable earnings

** indicates self-employed contributions

ESTIMATED VALUE OF YOUR BENEFITS (if you were to become eligible this year)

The above Record of Earnings is the basis for the benefits estimated below. All benefit calculations are provided as information only and are subject to adjustment in accordance with the terms and conditions of the Canada Pension Plan and REGULATIONS. The benefits below have been calculated using the date of birth indicated and on the assumption that *all* eligibility conditions for that benefit *have been met.*

YOUR RETIREMENT BENEFIT

A contributor who reached age 65 in this calendar year and who had contributed at the *maximum* for at least 85 percent or greater of his contributory period would receive on application the maximum of ..... $ per month.

Your retirement benefit, calculated as if you were age 65 this year based on your *current record* of earnings, would be ..... $ per month.

IN THE EVENT OF YOUR DEATH

In order to provide exact dollar values for the following benefits the date of this statement has been used as an assumed date of death for calculation purposes.

Death Benefit — On approval of application for benefits your estate would receive a Death Benefit of . $

Survivor's Benefit — A surviving spouse on approval of application for a benefit as of the date of this statement could receive one of the following amounts:

a) your spouse who has reached 65 years of age at the time of your death would receive ..... $ per month.

b) your spouse who has not reached age 65 but at the time of your death
(i) has reached age 45; or;
(ii) has not reached age 45 but is disabled or has dependent children; would receive ..... $ per month.

c) a spouse who has reached age 35 but meets none of the conditions outlined in (b) would receive a benefit. This benefit would be an amount equal to the benefit in (b) reduced by 1/120 for each month the spouse is under age 45 at the time of your death.

Orphan's Benefit — As of the date of this statement your children who are under age 18 or who are 18 or older but not yet 25 and have never been married and are attending school or university full time would receive $ per month.

IF YOU ARE DISABLED (under the terms of C.P.P. legislation)

The following benefits have been calculated using the date of this statement as the date on which the disability benefit is effective.

Disability Benefit — On approval of your application for a benefit as of the date of this statement you would receive. ..... $ per month.

Disabled Contributor's Children's Benefit — As of the date of this statement your children who are under age 18 or who are 18 or older but not yet 25 and have never been married and are attending school or university full time would receive. ..... $ per month.

CONTRIBUTOR DATA

SOCIAL INSURANCE NUMBER	DATE OF STATEMENT	DATE OF BIRTH

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

For your information

The Canada Pension Plan is a contributory pension plan which was introduced in 1966. With few exceptions, all those working in Canada make annual contributions to the Plan and may eventually receive one or more benefits from the Plan.

This statement has been prepared to show the contributions you have made and the resulting pensionable earnings which have been credited to your account. It has been designed to provide you and your dependents with an indication of your status regarding all potential benefits. As the Record of Earnings shown in this statement will be used to determine if you or your family are eligible to receive a benefit and to calculate the amount of that benefit, it is essential that you check this record to ensure that all contributions and earnings have been accurately posted to your account. Although an updated statement of your Record of Earnings will be sent to you automatically every 3 or 4 years, you may apply for a statement once in any twelve month period.

As all contributions are received through income tax returns, your contributions for the current or past year may not yet be shown on this statement. They will be posted to your account as soon as Revenue Canada Taxation completes the processing of your assessment or your employer's return for that year.

If you have any questions about this statement or about the benefits available under the Canada Pension Plan contact your nearest Income Security Programs Office. The staff there will be pleased to assist you.

PLEASE NOTE

1. You or your dependents or their legal representative *must* apply for all benefits for which you may be eligible as benefits are *not paid automatically*.
2. To facilitate easy access to our files and a speedy reply, please quote your *Social Insurance Number (S.I.N.)* in all correspondence with our offices.
3. If there are any errors or omissions in your Record of Earnings (See note 4) or in your personal data (Name, S.I.N., Date of Birth) or if you require further explanation of potential benefits, please contact the nearest Income Security Programs Office.
4. When requesting corrections to your Record of Earnings you must:
   - As an employee, forward original copies (not photocopies) of your T-4 or TP-4 for that year or a letter from your employer stating the amount of your earnings and contributions. Where these documents are unavailable please forward the names and known addresses of your employers.
   - If you were self-employed, your maximum contributions would be double the amounts shown.
   - As a self-employed person, forward a copy of your assessment notice and of your Income Tax return for the relevant years.

   All of your documents will be returned to you after the appropriate actions have been taken.

TABLES

CALENDAR YEAR	YEAR'S BASIC EXEMPTION $	MAXIMUM PENSIONABLE EARNINGS $	MAXIMUM EMPLOYEE CONTRIBUTION $
1966	600	5,000	75.20
1967	600	5,000	81.00
1968	600	5,100	82.80
1969	600	5,200	84.60
1970	600	5,300	86.40
1971	600	5,400	88.20
1972	600	5,500	90.00
1973	600	5,600	90.00
1974	700	6,600	108.00
1975	700	7,400	120.60
1976	800	8,300	135.00
1977	900	8,300	151.20
1978	1,000	10,400	169.20
1979	1,100	11,700	189.00
1980	1,300	13,100	212.40
1981	1,400	14,700	238.40
1982	1,600	16,500	268.20
1983	1,800	18,500	300.60

Canada Pension Plan

Terms and Conditions

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

Canada

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

For your information,

The Canada Pension Plan which came into being on January 1, 1966, is a national, contributory pension program that provides a basic level of protection for you and your dependents on your retirement, or in the event of disability or death. Together with other government administered programs like Old Age Security and The Guaranteed Income Supplement, the Plan plays a major role in Canada's present pension system. It is designed to add to, but does not replace, your personal income or private pension plans.

It has become apparent that the majority of contributors are unaware of how the Plan works and of the potential benefits available to them and their families. As a result some persons may have suffered financial loss by not applying for benefits for which they may have been eligible.

This information document has been prepared as your personal guide and should be retained for future reference. It outlines the terms, conditions and eligibility requirements for all benefits and is intended to help you to increase your knowledge and awareness of your rights and obligations under the Plan. It is not a contract nor does it replace or supercede the Canada Pension Plan and Regulations.

Since this document is a summary of very complex legislation, it may not sufficiently cover all individual situations. Therefore, you should contact the Income Security Programs Office in your area for clarification of items of particular concern to you.

ISP (04-83)

TERMS & CONDITIONS

ARTICLE 1: DEFINITIONS

To assist you in understanding how the Canada Pension Plan functions, the following definitions are provided for some of the terms which are used in this document.

"Contributory Period" — your contributory period starts the ***later of*** January 1, 1966 or the month you reached age 18 and stops the ***earliest of*** the month you reach age 65, the month you last contributed if you make contributions after age 65 or the actual month of your 70th birthday. Months in which you received a disability pension from the Canada Pension Plan or the Quebec Pension Plan are not included.

"Record of Earnings" is the CPP record maintained under your Social Insurance Number which contains an account of your yearly pensionable earnings and contributions to the Plan. It is used to determine if you or your dependents are eligible for a benefit and to calculate the amount of the benefit.

"Year's Maximum Pensionable Earnings" (YMPE) is the upper limit amount of your annual earnings upon which you are required to make contributions.

"Year's Basic Exemptions" (YBE) is the lower limit amount of annual earnings below which your earnings are not subject to contributions.

ARTICLE 2: COVERAGE

With few exceptions, the Plan covers everyone in Canada's labour force and operates in all parts of the country except the province of Quebec which has established a comparable pension program — the Quebec Pension Plan (Régie des rentes du Québec). Your pension rights under the Plan are the same if you have been continuously in one job or if you change jobs within Canada.

Although the Canada Pension Plan and the Quebec Pension Plan are two separate programs, they are closely co-ordinated and operate almost as one. If you have contributed to both plans in a lifetime, your contributions from both plans are added together when calculating your benefits. Questions related to QPP should be directed to: Régie des rentes du Québec, P.O. Box 5200, Québec, Québec, G1K 7S9.

ARTICLE 3: CONTRIBUTIONS

Your contributions to the Plan are based on your salary and wage earnings and/or self-employed earnings which fall between the Year's Basic Exemption and the Year's Maximum Pensionable Earnings. Current contribution rates are set, as of 1982, at 1.8% of those pensionable earnings for employees, with an equal amount contributed by the employer and at 3.6% for self-employed persons. No voluntary contributions can be made to increase this rate or the amount of contributions since only ***actual*** earnings can be used to determine what contributions are required and are permitted. The pensionable earnings which are credited to your CPP Record of Earnings are equal to the amount of your earnings on which you made contributions for the year.

You will be sent an updated statement automatically every 3 or 4 years. However, you may apply for a statement once in any twelve (12) month period. ***As this record is used to determine your eligibility for benefits and the amount of those benefits, it is essential that you ensure that it is accurate and complete.***

ARTICLE 4: THE BENEFITS

Your Canada Pension Plan offers the following benefits:

RETIREMENT BENEFIT — A monthly pension payable as early as age 65.

DISABILITY BENEFIT — A monthly pension should you become disabled, under the terms of C.P.P. legislation.

DISABLED CONTRIBUTOR'S CHILD'S BENEFIT — Monthly benefits for your dependent children if you are disabled.

DEATH BENEFIT — A lump-sum payment to your estate at your death.

SURVIVING SPOUSE'S BENEFIT — A monthly pension for your spouse in the event of your death.

ORPHAN'S BENEFIT — Monthly benefits for your dependent children in the event of your death.

As benefits are ***NOT*** automatically paid it is your responsibility, or that of your dependents or their representatives, to apply for benefits at the nearest Income Security Programs Office.

ARTICLE 5: BENEFIT CALCULATION AND PAYMENT

When your benefits are calculated, the pensionable earnings which had been credited to your record of earnings each year are adjusted upwards to reflect their dollar value for the current year. These adjusted earnings are then totalled and divided by the number of months in your contributory period in order to calculate your average monthly pensionable earnings. This monthly earnings figure is then the basis for determining the actual dollar value of your retirement benefit. Periods of interrupted employment or low earnings are included in the overall calculation of your benefits. To reduce or eliminate the impact of these periods of low earnings or interrupted employment and therefore to help you to obtain the maximum possible benefit, the Plan allows 15% of months of your lowest or zero earnings to be automatically "dropped-out" or disregarded when calculating your average monthly pensionable earnings.

Once you are receiving a benefit it will be automatically increased once a year in keeping with increases in the cost of living and is payable anywhere in the world.

ARTICLE 6: RETIREMENT BENEFIT

The Canada Pension Plan Retirement Benefit is designed to provide you with a monthly pension when you reach age 65. The basic monthly amount payable is equal to 25% of your average monthly pensionable earnings.

ELIGIBILITY REQUIREMENTS

You are eligible if you are 65 years of age or older and have made one valid contribution to the Plan.

WHEN SHOULD YOU APPLY

You may apply one year prior to your 65th birthday and you may begin to receive your pension at age 65 regardless of your work status.

However, if you are age 65 or over but have not reached 70, you have the option to delay the commencement date of your pension. By postponing your application to a later date, you may continue working ***and*** contributing to the Plan with a view to increasing the eventual amount of your monthly pension. This may only be advantageous to you if you had not contributed at the maximum level for 85% or greater of your contributory period.

The staff at your nearest Income Security Programs Office will be pleased to assist you in choosing the option that will be most beneficial to you.

BENEFIT PAYMENTS

Payments may begin as early as the month following your 65th birthday.

If you apply ***after*** age 65 and you are no longer contributing to the plan, your pension may begin no more than 11 months prior to the month in which your application is received by an Income Security Programs Office. If you continued to work and choose to ***contribute***, your pension becomes payable the month after you last worked and contributed to the Plan. ***No*** retirement pension is payable for any period prior to your reaching age 65.

ARTICLE 7: DISABILITY BENEFIT

The Canada Pension Plan Disability Benefit is designed to provide you with a monthly pension should you become disabled and unable to continue working. The monthly amount payable is equal to a flat rate portion plus a pensionable earnings related portion of 75% of your calculated retirement benefit.

ELIGIBILITY REQUIREMENTS

You are eligible for a disability pension if you:

a) have contributed for a minimum qualifying period and;

b) are disabled under the terms of C.P.P. legislation and;

c) are under 65 years of age at time of application.

In order to meet the minimum qualifying period for a disability benefit, you must have made contributions to the Plan in ***at least five of the last ten calendar years***; however, based on the length of your contributory period you may require contributions in additional years in order to qualify. The staff of your nearest Income Security Programs Office will be pleased to assist you in determining your particular requirements based on your contributory period.

In addition, your disability must be a physical or mental impairment that is considered both *severe* and *prolonged*; severe in that you are regularly prevented from pursuing any employment and prolonged to the extent that the disability is of indefinite duration.

BENEFIT PAYMENTS

Upon approval, your pension will begin four months following the month you are considered to have become disabled.

Payments end when you are no longer considered disabled within the meaning of the Plan; when you reach age 65; or on your death.

When you reach age 65 while in receipt of a disability pension, your disability benefit will be automatically converted to a retirement pension.

ARTICLE 8: BENEFITS FOR A CHILD OF A DISABLED CONTRIBUTOR

Please refer to Article 13 entitled CHILDREN'S BENEFITS.

ARTICLE 9: SURVIVOR'S BENEFITS

In the event of your death, the Plan makes the following benefits available:

DEATH BENEFIT — A lump-sum death benefit payable to your estate.

SURVIVING SPOUSE'S BENEFIT — A monthly pension for your surviving spouse.

ORPHAN'S BENEFIT — Monthly benefits for your dependent children.

To qualify your survivors for these benefits, you must have made valid contributions in at least one-third of the calendar years in your contributory period, or in ten calendar years, whichever is the *lesser*. However, three years is the absolute minimum qualifying period in which contributions must be made.

ARTICLE 10: DEATH BENEFIT

The Death Benefit is a lump-sum payable to your estate and is directly related to your earnings and contributions up to a maximum amount for the year of death. The amount payable is the *lesser* of six (6) times the "calculated" retirement pension or 10% of the year's Maximum Pensionable Earnings for the year death occurred.

ARTICLE 11: SURVIVING SPOUSE'S BENEFIT

The Canada Pension Plan Surviving Spouse's Benefit is designed to provide your spouse with a monthly pension in the event of your death.

ELIGIBILITY REQUIREMENTS

Your spouse's eligibility to a benefit and the actual amount of that benefit is determined by a number of conditions.

For a surviving spouse who is:

i) Under 35, is not disabled, and has no dependent children — *no* pension is payable unless he/she becomes disabled or until he/she reaches age 65.

ii) Between 35 and 45, is not disabled, and has no dependent children — a pension is payable at a reduced rate.

iii) Disabled under the terms of C.P.P. legislation or has dependent children — a pension is payable.

iv) Over 45 but not yet 65 — a pension is payable.

v) Over 65 — a pension is payable.

BENEFIT PAYMENTS

The pension for a spouse who is under age 65 consists of a flat rate portion plus 37.5% of your actual or "calculated" retirement benefit.

The pension for a spouse who is over age 65 is equal to 60% of your actual or "calculated" retirement benefit.

The reduced pension is a prorated benefit calculated by reducing the full benefit by 1/120th for each month the surviving spouse is under 45 at the time of death.

Payments begin the ***later*** of:

i) the month following the month of death; or

ii) in the case of delayed application, not more than 11 months preceding the month in which an application is made.

Payments end:

i) the month surviving spouse ceases to have dependent children if he/she is still ***under 35*** and ***not disabled***;

ii) the month the surviving spouse ceases to be disabled if he/she is still ***under 35*** and ***without dependent children***;

iii) the month the surviving spouse remarries;

iv) the month the surviving spouse dies.

An individual to whom you were legally married, but living apart from at time of death, or with whom you were residing in a common-law relationship may be eligible and should consider filing an application for a surviving spouse's benefit.

ARTICLE 12: ORPHAN'S BENEFIT

Please refer to Article 13 entitled CHILDREN'S BENEFITS.

ARTICLE 13: CHILDREN'S BENEFITS

The Canada Pension Plan provides monthly benefits for your dependent children if you become disabled or die. The benefit for a child of a disabled contributor is called a Disabled Contributor's Child's Benefit. The benefit payable for a child of a deceased contributor is called an Orphan's Benefit.

ELIGIBILITY REQUIREMENTS

Your children are entitled to receive either a Disabled Contributor's Child's Benefit or an Orphan's Benefit if:

i) you meet all the eligibility requirements needed to qualify personally for a disability benefit or to qualify your survivors for a benefit;

ii) they are your ***natural*** or ***legally adopted*** children or were ***adopted in fact*** by you;

iii) they were never married;

iv) they are under age 18 or they are 18 or older but not yet 25 and in full-time attendance at school or university.

Since there are a variety of situations involving the relationship of children and adults who are not the natural parents, absolute guidelines cannot be established in determining exactly when a child can be considered the child of a contributor. Each case is, therefore, judged on its own merits. If you have a child in your custody and control or, in the event of your death, if your surviving spouse has custody and control of a child who is ***not*** your natural or legally adopted child, it should not automatically be assumed that no eligibility for a benefit exists. You or your survivors should apply for benefits on this child's behalf.

BENEFIT PAYMENTS

The basic monthly amount payable is a flat-rate determined each year. A Disabled Contributor's Child's Benefit can commence as early as the month in which your disability pension begins. An Orphan's Benefit can become payable the month following the month of death.

Payment is made as follows:

a) To you for children under age 18 if they reside with you or, in the event of your death, to the surviving parent.

b) To the person or agency having custody and control of children under 18 if these children are living apart from you or, if there is no surviving parent or the children are living apart from the surviving parent.

c) To the child if he/she is 18 or over. Any child 18 or over who still meets eligibility requirements for the particular benefit ***must*** apply in his own right.

Payments end:

i) when your child, reaching age 18, does not return to school;

ii) when your 18 or over child ceases school or reaches age 25, whichever occurs ***first***;

iii) when your child marries;

iv) when your child dies;

v) if you are a disabled contributor, when you no longer meet the eligibility requirements to receive your own disability benefit.

ARTICLE 14: COMBINED BENEFITS

Persons who receive a surviving spouse's pension may also have contributed to the Canada Pension Plan and may be entitled to a retirement or disability pension in their own right. Under such circumstances, these surviving spouses may receive a combined pension up to an amount equal to the maximum retirement pension for that year.

ARTICLE 15: DIVISION OF PENSION CREDITS

In the event of the breakdown of a marriage, the Plan has made a provision to protect the spouse who may not have had the opportunity to contribute to the Plan or who made contributions on low earnings. Pension Credits earned by both of the spouses during the union may be divided equally between them when the marriage dissolves.

The time range for which such a division may be applied includes the period from January of the year in which the marriage occurred to December of the year ***immediately prior*** to the year the couple ***last lived together***.

Before any division can be made the following conditions must exist:

1) the marriage must have legally terminated on or after January 1, 1978;

2) the spouses must have resided together during the marriage for at least 36 consecutive months;

3) the divorce or annulment must be recognized by Canadian law.

Either one of the two parties, within three years of the effective date of the dissolution, may ***submit an application*** for pension credit division. Both individuals are notified of the results of the application and receive statements outlining earnings before and after the division.

Please note: The Division of Pension Credits is ***not*** a benefit.

ARTICLE 16: APPEALS

All contributors, beneficiaries, or their representatives have the right to appeal decisions made by the Canada Pension Plan administration with which they are dissatisfied.

Any appeal concerning coverage and contributions must be made in writing through the Department of National Revenue to the Minister of National Revenue.

Appeals may be made in writing to the Minister of National Health and Welfare with respect to the amount of earnings credited to your account in the Record of Earnings, or your eligibility for any type of benefit, or the amount of that benefit.

You should contact the nearest Income Security Programs Office for detailed information on the appeal process and procedures.

ARTICLE 17: INTERNATIONAL AGREEMENTS

Canada currently has reciprocal social security agreements with various countries. Such agreements may be employed to establish your right to certain Canada Pension Plan benefits where you previously ***did not meet*** the eligibility requirements to qualify for such benefits. You can obtain additional information about agreements with specific countries from your nearest Income Security Programs Office.

RETAIN THIS DOCUMENT FOR FUTURE REFERENCE.

APPENDIX 2

METHODOLOGICAL FRAMEWORK FOR THE SURVEY

2.1 Population Covered by the Survey

2.2 Sample design

- 2.2.1 Stratification
- 2.2.2 Stratification Variables Used in the Design
- 2.2.3 Sample Size and Allocation
- 2.2.4 Sample Selection
- 2.2.5 Data Collection Procedure

2.1 Population Covered by the Survey

The following criteria led to the decision on the choice of study locations. It was considered feasible to institute the necessary monitoring procedures required to assess the increased workload resulting from the implementation of the Canada Pension Plan Information Project in a small number of district offices. Vancouver was selected as the first study area since it is a large metropolitan area and has district offices located in Vancouver Centre, Burnaby and New Westminster which could undertake the required monitoring functions during the course of and following the completion of the survey. It was also considered important to obtain a respresentation of contributors from small urban and rural communities as well as from the francophone population. New Brunswick was considered a suitable choice for the second study area bearing in mind that the Canada Pension Plan operates outside the province of Quebec. A survey carried out in these locations should provide a good indication of contributor reaction to the information documents.

The survey, then, covered persons registered on the Canada Pension Plan Record of Earnings file who were residing in New Brunswick and Vancouver. The Canada Pension Plan file covers persons in the age range 18-70 who have ever made contributions on their pensionable earnings. This population was limited in the following respects for the purpose of the survey. The following groups were excluded: (1) persons who have ever received CPP benefits (2) persons who have not made contributions within the last five years (3) persons over 64 since many will already be in process of applying for retirement benefits and (4) persons under 20 since they are just starting to make contributions.

The Record of Earnings file does not contain the addresses of contributors. It was therefore necessary to initially access the population by means of the most up-to-date frame available at the time, namely the 1981 Revenue Canada Personal Income Tax Files.

Of the various tax files created by Revenue Canada during the processing cycle, the files used by Statistics Canada were considered to be in a format most appropriate for the survey. The initial sample selected from the files was linked to the Record of Earnings file to extract the required sub-sample of contributors.

2.2 Sample Design

The overall sample design can best be described as a stratified random sample of 1981 personal income tax filers in Vancouver and New Brunswick. Described below in greater detail are the various elements which comprise the sample design.

2.2.1 Stratification

Stratification is a process of classifying units into certain collections called strata. Stratification was introduced into the survey design principally for the following reasons. Firstly, by grouping persons with similar characteristics into strata, design efficiency can be increased. To the extent that stratification variables such as age and sex are correlated with study variables dealing with awareness of and interest in the Canada Pension Plan, design efficiency can be increased through the structuring of the population into homogeneous groups prior to sample

selection. Secondly, stratification ensures that sample sizes can be controlled for various sub-groups of the population which are to be analysed separately. The variables available on the tax file and which were suitable for stratification purposes are given below.

2.2.2 Stratification variables Used in the Design

Age	Sex	Marital Status	Earnings Level
20-24	Male	Single	< $5,000
25-29	Female	Ever Married	$ 5,001 - $10,000
30-34			$10,001 - $15,000
35-39			$15,001 - $20,000
40-44			> $20,000
45-49			
50-54			
55-59			
60-63			

The survey design consisted of a total of 235 strata.

2.2.3 Sample Size and Allocation

The sample size was determined to ensure that the survey estimates within the data analysis framework would achieve specified levels of precision. An overall sample size of 6300 yielding 3800 completed interviews were the design targets. (A total of 3861 interviews were actually obtained.)

The overall sample size of 6300 was allocated to the strata in the following manner. A sample of 3150 was assigned to each of Vancouver and New Brunswick. Within each study location 350 contributors were assigned to each of the nine age strata. The sample of 350 was in turn allocated

proportionally to the sub-strata defined on the basis of sex, marital status and earnings level. The allocations were adjusted to ensure that each stratum contained a minimum size of 10 contributors and, further, that the allocated sizes were even resulting in an exact split among the document groups.

2.2.4 Sample Selection

A large initial sample of 40,000 records was selected from the tax files on the basis of postal codes and prespecified terminal digits of the Social Insurance Number (SIN). The records were then assigned their strata designations and records in excess of specified levels were rejected. The specified levels were double the sample allocations to allow for some tolerance when the sample file was linked to the Record of Earnings File. The linked file which contained a total of 6277 records provided the basis for the production of personalized STATEMENTS and the address labels for the survey.

2.3 Data Collection Procedure

Contributors selected in the sample were mailed the Canada Pension Plan information documents during the month of April 1983. Half the sample received personalized contributor STATEMENTS as well as the TERMS AND CONDITIONS document while the other half sample were mailed the STATEMENT alone. Approximately 2-4 weeks after the mailout, selected contributors

were asked to participate in a telephone survey to assess their reaction to the documents. In order to prepare for the telephone survey, the telephone numbers of contributors were traced using local telephone directories.

Statistics Canada Statistique Canada

SURVEY OF CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTORS (1)

AGE: MARITAL STATUS:

LOCATION: RESPONSE CODE:

Hello, my name is _____ from Statistics Canada. Information documents on the Canada Pension Plan were recently sent to you by Health and Welfare Canada. These documents provide information about how the Canada Pension Plan works and your present status under the Plan. The information that you and others in our survey provide will help us determine the kind of information Canadians need and want concerning the Canada Pension Plan. I would appreciate it if you would take a few minutes to answer the following questions.

8. Did you receive a document called the **CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT** within the last month?

1 ○ Yes 2 ○ No

END INTERVIEW.

9. Did you keep this document?

1 ○ Yes 2 ○ No

10. Did you read any parts of this document?

1 ○ Yes *Go to 12.* 2 ○ No *Go to 11.*

11. Could you please indicate your main reason for not reading this document?

1 ○ Information does not apply to me

2 ○ Information is difficult to understand

3 ○ Language problem

4 ○ Don't have time to read

5 ○ Not interested

6 ○ Other (specify) _____

_____

_____

_____

END INTERVIEW.

12. Please indicate the extent to which you found this document helpful in explaining how the Canada Pension Plan works.

1 ○ Very Helpful

2 ○ Somewhat Helpful

3 ○ Not at all Helpful

4 ○ No Opinion

13. What types of benefits are provided by the Canada Pension Plan?
(Check all that are mentioned; do not read list.)

1 ○ Retirement benefit

2 ○ Disability benefit

3 ○ Disabled contributor's child benefit

4 ○ Death benefit

5 ○ Surviving spouse's benefit

6 ○ Orphan's benefit

7 ○ Other (specify) _____

14. The **CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT** specified the current estimated value of your benefits under the Plan. Do you find such information useful to you?

1 ○ Yes 2 ○ No

8–3200–25.1: 6-1-83 TB/CT–REG. B14055-1

15. Is the information provided on the statement sufficient for yc to check the accuracy of your personal records of contributions?

1 ◯ Yes ——► *Go to 17.*

2 ◯ No ——► *Go to 16.*

3 ◯ Don't know ——► *Go to 17.*

16. Why not?

1 ◯ I do not have any personal records

2 ◯ I do not know how to check the information

3 ◯ Other (specify) _____

17. Do you understand the importance of the pensionable earnings that have been credited to your account in determining the amount of your benefits?

1 ◯ Yes 2 ◯ No

18. Is the amount of your pensionable earnings given on the statement useful to you?

1 ◯ Yes 2 ◯ No

19. Are there any items, terms, or conditions on the **CONTRIBUTOR STATEMENT** which are unclear to you?

1 ◯ Yes 2 ◯ No

Specify _____ |_|

_____

_____

_____

_____

20. Are there any aspects of the Canada Pension Plan about which you would like to have more information?

1 ◯ Yes 2 ◯ No

Specify _____ |_|

_____

_____

_____

_____

21. How often would you like to receive the **CONTRIBUTOR STATEMENT** which provides you with current information on your contributions, pensionable earnings and eventual benefits?

If age = 5, 6, 7, 8 or 9

01 ◯ Annually

02 ◯ Every three years

03 ◯ Every four years

04 ◯ At age 64 only

05 ◯ When I request this document only

06 ◯ Never

07 ◯ No opinion

If age = 1, 2, 3 or 4

08 ◯ Annually

09 ◯ Annually when I reach age 40

10 ◯ Every three years

11 ◯ Every three years when I reach age 40

12 ◯ Every four years

13 ◯ Every four years when I reach age 40

14 ◯ At age 64 only

15 ◯ When I request this document only

16 ◯ Never

17 ◯ No opinion

22. Do you have any other comments concerning the **CONTRIBUTOR STATEMENT** (eg. contents, explanations, format, layout, etc.)?

_____ |_|

_____

_____

_____

_____

_____

23. If, at some time, you were to require further information about the status of your Canada Pension Plan contributions, pensionable earnings or benefits, would you prefer to:

1 ◯ Phone your local CPP office?

2 ◯ Visit your local CPP office?

3 ◯ Write to national headquarters in Ottawa?

4 ◯ No opinion

24. If marital status = 2 then ask:

Do you have any unmarried children under 25 years of age?

1 ◯ Yes 2 ◯ No

COMMENTS:

Statistics Canada Statistique Canada

SURVEY OF CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTORS (2)

AGE: MARITAL STATUS:

LOCATION: RESPONSE CODE:

Hello, my name is _____ from Statistics Canada. Information documents on the Canada Pension Plan were recently sent to you by Health and Welfare Canada. These documents provide information about how the Canada Pension Plan works and your present status under the Plan. The information that you and others in our survey provide will help us determine the kind of information Canadians need and want concerning the Canada Pension Plan. I would appreciate it if you would take a few minutes to answer the following questions.

8. Did you receive the following documents within the last month?

CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT	1 ○ Yes	2 ○ No	If No to both, END INTERVIEW.
CANADA PENSION PLAN TERMS AND CONDITIONS	1 ○ Yes	2 ○ No	

9. Did you keep the documents?

CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT	1 ○ Yes	2 ○ No
CANADA PENSION PLAN TERMS AND CONDITIONS	1 ○ Yes	2 ○ No

10. Did you read any parts of these documents?

CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT	1 ○ Yes	2 ○ No	*If No to both, go to 11, otherwise go to 12.*
CANADA PENSION PLAN TERMS AND CONDITIONS	1 ○ Yes	2 ○ No	

11. Could you please indicate your main reason for not reading the documents?

1 ○ Information does not apply to me
2 ○ Information is difficult to understand
3 ○ Language problem
4 ○ Don't have time to read
5 ○ Not interested
6 ○ Other (specify) _____

_____

_____

_____

END INTERVIEW.

12. Please indicate the extent to which you found these documents helpful in explaining how the Canada Pension Plan works.

	Very Helpful	Somewhat Helpful	Not at all Helpful	No Opinion
CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○
CANADA PENSION PLAN TERMS AND CONDITIONS	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○

8–3200–26.1: 7-1-83 TB/CT–REG. B14055-1

13. What types of benefits are provided by the Canada Pension Plan?
(Check all that are mentioned; do not read list)

1 ○ Retirement benefit
2 ○ Disability benefit
3 ○ Disabled contributor's child benefit
4 ○ Death benefit
5 ○ Surviving spouse's benefit
6 ○ Orphan's benefit
7 ○ Other (specify) _____

14. The **CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT** specified the current estimated value of your benefits under the Plan. Do you find such information useful to you?

1 ○ Yes
2 ○ No
3 ○ No opinion

15. Do the information documents adequately explain the conditions under which you or members of your family would be eligible to receive each of the following benefits:

	Yes	No	No Opinion
Retirement benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Disability benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Disabled contributor's child benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Death benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Surviving spouse's benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Orphan's benefit	1 ○	2 ○	3 ○

16. Does the **CANADA PENSION PLAN TERMS AND CONDITIONS** document adequately explain how benefits are determined for each of the following:

	Yes	No	No Opinion
Retirement benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Disability benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Disabled contributor's child benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Death benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Surviving spouse's benefit	1 ○	2 ○	3 ○
Orphan's benefit	1 ○	2 ○	3 ○

17. Is the information provided on the statement sufficient for you to check the accuracy of your personal records of contributions?

1 ○ Yes → *Go to 19.*
2 ○ No → *Go to 18.*
3 ○ Don't know → *Go to 19.*

18. Why not?

1 ○ I do not have any personal records.
2 ○ I do not know how to check information.
3 ○ Other (specify) _____

19. Do you understand the importance of the pensionable earnings that have been credited to your account in determining the amount of your benefits?

1 ○ Yes 2 ○ No

20. Is the amount of your pensionable earnings given on the statement useful to you?

1 ○ Yes 2 ○ No

21. The **CANADA PENSION PLAN TERMS AND CONDITIONS** document referred to the division of pension credits in the event of a breakdown of marriage. Did you read this provision of the Canada Pension Plan as described in Article 15?

1 ○ Yes → *Go to 22.*
2 ○ No → *Go to 23.*
3 ○ Don't know → *Go to 23.*

22. Was this provision sufficiently clear to you?

1 ○ Yes
2 ○ No
3 ○ Don't know

23. Are there any items, terms, or conditions appearing on these documents which are unclear to you?

1 ○ Yes 2 ○ No

Specify _____ [ ]

_____

_____

_____

24. Are there any aspects of the Canada Pension Plan about which you would like to have more information?

1 ○ Yes 3 ○ No

Specify _____ [ ]

_____

_____

_____

25. How often would you like to receive the **CANADA PENSION PLAN CONTRIBUTOR STATEMENT** which provides you with current information on your contributions, pensionable earnings and eventual benefits?

If age = 5, 6, 7, 8 or 9

01 ○ Annually

02 ○ Every three years

03 ○ Every four years

04 ○ At age 64 only

05 ○ When I request this document only

06 ○ Never

07 ○ No opinion

If age = 1, 2, 3 or 4

08 ○ Annually

09 ○ Annually when I reach age 40

10 ○ Every three years

11 ○ Every three years when I reach age 40

12 ○ Every four years

13 ○ Every four years when I reach age 40

14 ○ At age 64 only

15 ○ When I request this document only

16 ○ Never

17 ○ No opinion

26. Do you have any other comments concerning these Canada Pension Plan information documents (e.g., contents, explanation, format, layout, etc.)?

_____ ☐

_____

_____

_____

_____

27. If, at some time, you were to require further information about the status of your Canada Pension Plan contributions, pensionable earnings or benefits, would you prefer to:

1 ○ Phone your local CPP office?

2 ○ Visit your local CPP office?

3 ○ Write to national headquarters in Ottawa?

4 ○ No opinion

28. If marital status = 2, then ask:
Do you have any unmarried children under 25 years of age?

1 ○ Yes 2 ○ No

COMMENTS:

APPENDIX 4

RESPONSE DISTRIBUTION

Response Code	New Brunswick	Vancouver	Total	
Complete response	1778	2049	3827	(61.5%)
Partial response	17	17	34	
Unable to locate (moved, no phone, unlisted; multiple listing, tax consultants and wrong address)	815	710	1525	(24%)
No documents received	367	216	583	(9.3%)
Not at home for duration of survey	115	56	171	(3%)
Language problem or illness	37	54	91	(1.5%)
Refusal	8	38	46	(0.7%)
Total	3137	3140	6277	
Design Shortfall	13	10	23	
GRAND TOTAL	3150	3150	6300	

APPENDIX 5

SAMPLE AND RESPONDENT DISTRIBUTION ON SELECTED CHARACTERISTICS

Document Group	Total Sample		Completed Questionnaires	
1. STATEMENT	3150	(50%)	1906	(49.4%)
2. STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS	3150	(50%)	1955	(50.6%)
	6300		3861	
Location				
1. New Brunswick	3150	(50%)	1776	(46%)
2. Vancouver	3150	(50%)	2085	(54%)
	6300		3861	
Age Group				
20-24	700	(11.1%)	353	(9.1%)
25-29	700	(11.1%)	354	(9.2%)
30-34	700	(11.1%)	384	(9.9%)
35-39	700	(11.1%)	412	(10.7%)
40-44	700	(11.1%)	447	(11.6%)
45-49	700	(11.1%)	468	(12.1%)
50-54	700	(11.1%)	472	(12.2%)
55-59	700	(11.1%)	482	(12.5%)
60-63	700	(11.1%)	489	(12.7%)
	6300		3861	
Sex				
Male	3991	(63.3%)	2352	(60.9%)
Female	2309	(36.7%)	1509	(39.1%)
	6300		3861	
Marital Status				
Single	1126	(17.9%)	551	(14.3%)
Ever Married	5174	(82.1%)	3310	(85.7%)
	6300		3861	

APPENDIX 6

SURVEY TABULATIONS

Table		
1	DID YOU KEEP CCP CONTRIBUTOR STATEMENT?	
2		by age group
3		by sex
4		by marital status
5		by location
6		by document group
7	DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?	
8		by age group
9		by sex
10		by marital status
11		by location
12	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?	
13		by age group
14		by sex
15		by marital status
16		by location
17		by document group
18		by document retention
19	DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS?	
20		by age group
21		by sex
22		by marital status
23		by location
24		by document retention
25	MAIN REASON FOR NOT READING DOCUMENTS	
31	EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT	
32		by age group
33		by sex
34		by marital status
35		by location
36		by document group
38	EXTENT OF HELPFULNESS OF TERMS AND CONDITIONS	
39		by age group
40		by sex
41		by marital status
42		by location

Table		
44	WHAT TYPES OF BENEFITS ARE PROVIDED BY THE CPP?	
45A	BENEFITS MENTIONED	
47		by age group
48		by sex
49		by marital status
50		by location
51		by document group
52	IS INFORMATION ON BENEFITS USEFUL TO YOU?	
54		by extent of helpfulness
55		by age
56		by sex
57		by marital status
58		by location
59		by document group
60	DO DOCUMENTS ADEQUATELY EXPLAIN ELIGIBILITY CONDITIONS FOR BENEFITS?	
61	DO DOCUMENTS ADEQUATELY EXPLAIN HOW BENEFITS ARE DETERMINED?	
62	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?	
64		by extent of helpfulness
65		by age group
66		by sex
67		by marital status
68		by location
69		by document group
70	WHY IS INFORMATION ON STATEMENT NOT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?	
71	DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?	
74		by age group
75		by sex
76		by marital status
77		by location
78		by document group

Table		
79	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?	
80		by age group
81		by sex
82		by marital status
83		by location
84		by document
85		by understanding importance of pensionable earnings
87A	DID YOU READ PROVISION ON THE DIVISION OF PENSION CREDITS IN THE EVENT OF A BREAKDOWN OF MARRIAGE?	
87B		by was provision clear?
90	ARE THERE ANY ITEMS, TERMS OR CONDITIONS APPEARING ON THE DOCUMENTS WHICH ARE UNCLEAR?	
92	ARE THERE ANY ASPECTS OF THE CPP ABOUT WHICH YOU WOULD LIKE TO HAVE MORE INFORMATION?	
94	HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CONTRIBUTOR STATEMENT?	
99		by age group
100		by sex
101		by marital status
102		by location
103		by document group
104	DO YOU HAVE ANY OTHER COMMENTS CONCERNING THESE DOCUMENTS?	
105	HOW WOULD YOU LIKE TO TRANSMIT ANY INQUIRIES ABOUT YOUR STATUS UNDER CPP?	

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 1

DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?	
TOTAL	100.00%
YES	91.66
NO	8.34

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 2

	DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	91.66%	8.34%
AGE GROUP			
20-29 YEARS	100.00	90.03	9.97
30-39 YEARS	100.00	90.50	9.50
40-49 YEARS	100.00	92.80	7.20
50-59 YEARS	100.00	95.13	4.87
60-63 YEARS	100.00	96.32	3.68

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 3

	DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	91.66%	8.34%
MALE	100.00	91.36	8.64
FEMALE	100.00	92.14	7.86

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 4

	DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	91.66%	8.34%
MARITAL STATUS			
SINGLE	100.00	90.07	9.93
EVER MARRIED	100.00	92.09	7.91

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 5

	DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	91.66%	8.34%
LOCATION			
NEW BRUNSWICK	100.00	91.89	8.11
VANCOUVER	100.00	91.56	8.44

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 6

	DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	91.66%	8.34%
DOCUMENT GROUP			
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	90.87	9.13
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	92.44	7.56

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 7

DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?	
TOTAL	100.00%
YES	92.34
NO	7.66

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 8

	DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	92.34%	7.66%
AGE GROUP			
20-29 YEARS	100.00	90.13	9.87
30-39 YEARS	100.00	92.27	7.73
40-49 YEARS	100.00	93.82	6.18
50-59 YEARS	100.00	95.11	4.89
60-63 YEARS	100.00	95.12	4.88

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 9

	DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	92.34%	7.66%
MALE	100.00	92.03	7.97
FEMALE	100.00	92.82	7.18

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 10

	DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	92.34%	7.66%
MARITAL STATUS			
SINGLE	100.00	88.54	11.46
EVER MARRIED	100.00	93.37	6.63

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 11

	DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	92.34%	7.66%
LOCATION			
NEW BRUNSWICK	100.00	93.06	6.94
VANCOUVER	100.00	92.04	7.96

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 12

DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?	
TOTAL	100.00%
YES	64.86
NO	35.14

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 13

	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	64.86%	35.14%
AGE GROUP			
20-29 YEARS	100.00	63.20	36.80
30-39 YEARS	100.00	67.12	32.88
40-49 YEARS	100.00	63.47	36.53
50-59 YEARS	100.00	65.40	34.60
60-63 YEARS	100.00	68.44	31.56

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 14

	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	64.86%	35.14%
MALE	100.00	62.69	37.31
FEMALE	100.00	68.34	31.66

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 15

	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	64.86%	35.14%
MARITAL STATUS			
SINGLE	100.00	64.15	35.85
EVER MARRIED	100.00	65.05	34.95

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 16

	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	64.86%	35.14%
LOCATION			
NEW BRUNSWICK	100.00	70.41	29.59
VANCOUVER	100.00	62.63	37.37

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 17

	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	64.86%	35.14%
DOCUMENT GROUP			
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	70.13	29.87
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	59.59	40.41

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 18

	DID YOU READ CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?		
	TOTAL	YES	NO
DID YOU KEEP CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?			
TOTAL	100.00%	64.90%	35.10%
YES	100.00	67.62	32.38
NO	100.00	35.04	64.96

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 19

DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?	
TOTAL	100.00%
YES	52.78
NO	47.22

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 20

	DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	52.78%	47.22%
AGE GROUP			
20-29 YEARS	100.00	49.28	50.72
30-39 YEARS	100.00	56.34	43.66
40-49 YEARS	100.00	53.89	46.11
50-59 YEARS	100.00	51.74	48.26
60-63 YEARS	100.00	57.69	42.31

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 21

	DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	52.78%	47.22%
MALE	100.00	50.37	49.63
FEMALE	100.00	56.63	43.37

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 22

	DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	52.78%	47.22%
MARITAL STATUS			
SINGLE	100.00	49.18	50.82
EVER MARRIED	100.00	53.76	46.24

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 23

	DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	52.78%	47.22%
LOCATION			
NEW BRUNSWICK	100.00	57.22	42.78
VANCOUVER	100.00	50.99	49.01

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 24

	DID YOU READ CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?		
	TOTAL	YES	NO
DID YOU KEEP CPP TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT?			
TOTAL	100.00%	52.90%	47.10%
YES	100.00	55.49	44.51
NO	100.00	21.73	78.27

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 25

MAIN REASON FOR NOT READING DOCUMENTS	
TOTAL	100.00%
INFORMATION DOES NOT APPLY	3.69
INFORMATION IS DIFFICULT TO UNDERSTAND	5.47
LANGUAGE PROBLEM	5.62
DON'T HAVE TIME TO READ	43.18
NOT INTERESTED	18.95
OTHER	23.08

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 31

EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT	
TOTAL	100.00%
VERY HELPFUL	41.17
SOMEWHAT HELPFUL	45.13
NOT AT ALL HELPFUL	7.35
NO OPINION	6.35

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 32

	EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	41.17%	45.13%	7.35%	6.35%
AGE GROUP					
20-29 YEARS	100.00	30.07	52.74	9.23	7.95
30-39 YEARS	100.00	40.55	45.57	7.00	6.87
40-49 YEARS	100.00	46.83	41.76	6.79	4.62
50-59 YEARS	100.00	55.81	34.63	5.18	4.39
60-63 YEARS	100.00	60.84	30.93	4.20	4.03

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 33

	EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	41.17%	45.13%	7.35%	6.35%
MALE	100.00	41.41	46.03	6.65	5.91
FEMALE	100.00	40.83	43.82	8.36	6.99

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 34

	EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL.....	100.00%	41.17%	45.13%	7.35%	6.35%
MARITAL STATUS					
SINGLE.....	100.00	30.16	52.92	7.76	9.16
EVER MARRIED.....	100.00	44.14	43.03	7.24	5.59

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 35

	EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL.....	100.00%	41.17%	45.13%	7.35%	6.35%
LOCATION					
NEW BRUNSWICK.....	100.00	52.74	39.68	4.16	3.42
VANCOUVER.....	100.00	35.95	47.59	8.79	7.67

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 36

	EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	41.17%	45.13%	7.35%	6.35%
DOCUMENT GROUP					
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	38.87	45.04	8.84	7.25
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	43.88	45.24	5.59	5.29

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 38

EXTENT OF HELPFULNESS OF TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	
TOTAL	100.00%
VERY HELPFUL	40.40
SOMEWHAT HELPFUL	38.00
NOT AT ALL HELPFUL	4.70
NO OPINION	16.90

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 39

	EXTENT OF HELPFULNESS OF TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	40.40%	38.00%	4.70%	16.90%
AGE GROUP					
20-29 YEARS	100.00	31.14	43.11	5.68	20.06
30-39 YEARS	100.00	41.30	39.59	5.01	14.10
40-49 YEARS	100.00	44.76	35.18	3.86	16.20
50-59 YEARS	100.00	50.07	30.99	2.88	16.06
60-63 YEARS	100.00	53.91	23.67	5.00	17.41

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 40

	EXTENT OF HELPFULNESS OF TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	40.40%	38.00%	4.70%	16.90%
MALE	100.00	39.22	37.75	5.52	17.50
FEMALE	100.00	42.12	38.37	3.49	16.01

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 41

	EXTENT OF HELPFULNESS OF TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	40.40%	38.00%	4.70%	16.90%
MARITAL STATUS					
SINGLE	100.00	34.75	42.54	1.87	20.84
EVER MARRIED	100.00	41.81	36.87	5.41	15.91

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 42

	EXTENT OF HELPFULNESS OF TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT				
	TOTAL	VERY HELPFUL	SOMEWHAT HELPFUL	NOT AT ALL HELPFUL	NO OPINION
TOTAL	100.00%	40.40%	38.00%	4.70%	16.90%
LOCATION					
NEW BRUNSWICK	100.00	50.39	34.59	2.47	12.55
VANCOUVER	100.00	35.94	39.52	5.69	18.84

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 44

TOTAL	100.00%
WHAT TYPES OF BENEFITS ARE PROVIDED BY THE CANADA PENSION PLAN? RETIREMENT BENEFIT	
YES	68.49
NO	31.51
TOTAL	100.00
DISABILITY BENEFIT	
YES	30.34
NO	69.66
TOTAL	100.00
DISABLED CONTRIBUTOR'S CHILD BENEFIT	
YES	7.38
NO	92.62
TOTAL	100.00
DEATH BENEFIT	
YES	38.41
NO	61.59
TOTAL	100.00
SURVIVING SPOUSE'S BENEFIT	
YES	30.19
NO	69.81
TOTAL	100.00
ORPHAN'S BENEFIT	
YES	14.66
NO	85.34
TOTAL	100.00
OTHER	
YES	1.33
NO	98.67

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 45A

DERIVED Q13 (BENEFITS MENTIONED)	
TOTAL	100.00%
NO BENEFITS MENTIONED	20.09
ONLY RETIREMENT MENTIONED	24.18
RETIREMENT AND 1 OTHER	14.07
RETIREMENT AND 2 OTHERS	15.50
RETIREMENT AND 3 OTHERS	8.63
RETIREMENT AND 4 OTHERS	3.66
RETIREMENT AND 5 OTHERS	2.44
OTHER	11.42

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 47

	TOTAL	AGE GROUP				
		20-29 YEARS	30-39 YEARS	40-49 YEARS	50-59 YEARS	60-63 YEARS
DERIVED Q13 (BENEFITS MENTIONED)						
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
NO BENEFITS MENTIONED	20.09	24.41	21.78	13.36	16.61	14.45
ONLY RETIREMENT MENTIONED	24.18	23.97	19.92	26.19	29.91	26.40
RETIREMENT AND 1 OTHER	14.07	12.95	15.01	14.03	14.12	16.98
RETIREMENT AND 2 OTHERS	15.50	14.14	14.84	17.90	16.44	17.51
RETIREMENT AND 3 OTHERS	8.63	7.39	9.02	9.70	8.95	10.33
RETIREMENT AND 4 OTHERS	3.66	3.95	3.70	3.61	2.96	3.74
RETIREMENT AND 5 OTHERS	2.44	1.74	2.54	3.19	2.58	3.91
OTHER	11.42	11.45	13.19	12.01	8.44	6.70

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 48

	TOTAL	MALE	FEMALE
DERIVED Q13 (BENEFITS MENTIONED)			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
NO BENEFITS MENTIONED	20.09	18.74	22.07
ONLY RETIREMENT MENTIONED	24.18	25.81	21.80
RETIREMENT AND 1 OTHER	14.07	15.19	12.43
RETIREMENT AND 2 OTHERS	15.50	16.01	14.75
RETIREMENT AND 3 OTHERS	8.63	8.39	8.98
RETIREMENT AND 4 OTHERS	3.66	4.07	3.06
RETIREMENT AND 5 OTHERS	2.44	2.64	2.15
OTHER	11.42	9.16	14.75

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 49

	TOTAL	MARITAL STATUS	
		SINGLE	EVER MARRIED
DERIVED Q13 (BENEFITS MENTIONED)			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
NO BENEFITS MENTIONED	20.09	26.54	18.35
ONLY RETIREMENT MENTIONED	24.18	31.21	22.29
RETIREMENT AND 1 OTHER	14.07	13.11	14.33
RETIREMENT AND 2 OTHERS	15.50	11.96	16.45
RETIREMENT AND 3 OTHERS	8.63	4.15	9.83
RETIREMENT AND 4 OTHERS	3.66	1.84	4.15
RETIREMENT AND 5 OTHERS	2.44	1.99	2.57
OTHER	11.42	9.20	12.03

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 50

	TOTAL	LOCATION	
		NEW BRUNSWICK	VANCOUVER
DERIVED Q13 (BENEFITS MENTIONED)			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
NO BENEFITS MENTIONED	20.09	14.54	22.60
ONLY RETIREMENT MENTIONED	24.18	21.43	25.43
RETIREMENT AND 1 OTHER	14.07	18.87	11.90
RETIREMENT AND 2 OTHERS	15.50	18.33	14.22
RETIREMENT AND 3 OTHERS	8.63	13.14	6.59
RETIREMENT AND 4 OTHERS	3.66	3.49	3.73
RETIREMENT AND 5 OTHERS	2.44	3.70	1.87
OTHER	11.42	6.50	13.65

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 51

	TOTAL	DOCUMENT GROUP	
		RECEIVER OF CPP STATEMENT	RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT
DERIVED Q13 (BENEFITS MENTIONED)			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
NO BENEFITS MENTIONED	20.09	21.12	18.87
ONLY RETIREMENT MENTIONED	24.18	25.85	22.23
RETIREMENT AND 1 OTHER	14.07	14.03	14.12
RETIREMENT AND 2 OTHERS	15.50	16.18	14.70
RETIREMENT AND 3 OTHERS	8.63	6.74	10.85
RETIREMENT AND 4 OTHERS	3.66	3.08	4.34
RETIREMENT AND 5 OTHERS	2.44	2.11	2.84
OTHER	11.42	10.90	12.04

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 52

IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?	
TOTAL	100.00%
YES	78.92
NO	18.48
NO OPINION	2.59

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 54

	IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?			
	TOTAL	YES	NO	NO OPINION
EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
TOTAL	100.00%	78.92%	18.48%	2.59%
VERY HELPFUL	100.00	91.79	7.18	1.03
SOMEWHAT HELPFUL	100.00	76.82	19.87	3.31
NOT AT ALL HELPFUL	100.00	35.97	60.22	3.81
NO OPINION	100.00	58.48	35.21	6.31

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 55

	IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?			
	TOTAL	YES	NO	NO OPINION
TOTAL	100.00%	78.92%	18.48%	2.59%
AGE GROUP				
20-29 YEARS	100.00	74.09	22.95	2.97
30-39 YEARS	100.00	76.05	21.44	2.51
40-49 YEARS	100.00	82.39	15.05	2.56
50-59 YEARS	100.00	88.70	9.53	1.78
60-63 YEARS	100.00	89.17	7.60	3.23

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 56

	IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?			
	TOTAL	YES	NO	NO OPINION
TOTAL	100.00%	78.92%	18.48%	2.59%
MALE	100.00	79.44	18.12	2.44
FEMALE	100.00	78.17	19.02	2.81

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 57

	IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?			
	TOTAL	YES	NO	NO OPINION
TOTAL	100.00%	78.92%	18.48%	2.59%
MARITAL STATUS				
SINGLE	100.00	73.12	24.34	2.54
EVER MARRIED	100.00	80.48	16.91	2.61

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 58

	IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?			
	TOTAL	YES	NO	NO OPINION
TOTAL	100.00%	78.92%	18.48%	2.59%
LOCATION				
NEW BRUNSWICK	100.00	87.19	10.12	2.69
VANCOUVER	100.00	75.25	22.20	2.55

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 59

	IS INFORMATION ON BENEFITS SUPPLIED BY CONTRIBUTOR STATEMENT USEFUL TO YOU?			
	TOTAL	YES	NO	NO OPINION
TOTAL	100.00%	78.92%	18.48%	2.59%
DOCUMENT GROUP				
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	78.15	21.85	-
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	79.83	14.51	5.66

- DATA NOT AVAILABLE.

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 60

DO INFORMATION DOCUMENTS ADEQUATELY EXPLAIN CONDITIONS OF ELIGIBILITY FOR FOLLOWING BENEFITS: RETIREMENT	
TOTAL	100.00%
YES	79.80
NO	1.57
NO OPINION	18.63
DISABILITY BENEFIT	
TOTAL	99.80
YES	68.84
NO	2.76
NO OPINION	28.20
DISABLED CONTRIBUTOR'S CHILD BENEFIT	
TOTAL	100.08
YES	59.97
NO	3.53
NO OPINION	36.58
DEATH BENEFIT	
TOTAL	99.71
YES	73.10
NO	1.62
NO OPINION	24.99
SURVIVING SPOUSE'S BENEFIT	
TOTAL	99.71
YES	70.35
NO	2.20
NO OPINION	27.16
ORPHAN'S BENEFIT	
TOTAL	99.58
YES	60.95
NO	3.58
NO OPINION	35.06

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 61

DOES TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT ADEQUATELY EXPLAIN HOW BENEFITS ARE DETERMINED FOR:	
RETIREMENT BENEFIT	
TOTAL	100.00%
YES	58.06
NO	2.09
NO OPINION	39.85
DISABILITY BENEFIT	
TOTAL	99.56
YES	54.25
NO	2.28
NO OPINION	43.03
DISABLED CONTRIBUTOR'S CHILD BENEFIT	
TOTAL	99.78
YES	47.83
NO	2.95
NO OPINION	48.99
DEATH BENEFIT	
TOTAL	99.68
YES	54.16
NO	2.44
NO OPINION	43.08
SURVIVING SPOUSE'S BENEFIT	
TOTAL	99.68
YES	53.68
NO	2.81
NO OPINION	43.19
ORPHAN'S BENEFIT	
TOTAL	99.58
YES	49.42
NO	3.33
NO OPINION	46.84

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 62

IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?	
TOTAL	100.00%
YES	74.26
NO	10.87
DON'T KNOW	14.86

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 64

	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?			
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW
EXTENT OF HELPFULNESS OF CPP CONTRIBUTOR STATEMENT				
TOTAL	100.00%	74.26%	10.87%	14.86%
VERY HELPFUL	100.00	80.20	9.10	10.69
SOMEWHAT HELPFUL	100.00	74.77	10.24	14.99
NOT AT ALL HELPFUL	100.00	56.06	27.72	16.22
NO OPINION	100.00	52.20	8.07	39.73

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 65

	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?			
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW
TOTAL	100.00%	74.26%	10.87%	14.86%
AGE GROUP				
20-29 YEARS	100.00	73.89	11.56	14.55
30-39 YEARS	100.00	77.35	10.84	11.81
40-49 YEARS	100.00	71.49	11.01	17.50
50-59 YEARS	100.00	72.87	9.53	17.61
60-63 YEARS	100.00	72.94	9.57	17.49

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 66

	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?			
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW
TOTAL	100.00%	74.26%	10.87%	14.86%
MALE	100.00	72.95	11.31	15.74
FEMALE	100.00	76.19	10.23	13.58

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 67

	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?			
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW
TOTAL	100.00%	74.26%	10.87%	14.86%
MARITAL STATUS				
SINGLE	100.00	77.02	9.06	13.92
EVER MARRIED	100.00	73.52	11.36	15.12

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 68

	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?			
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW
TOTAL	100.00%	74.26%	10.87%	14.86%
LOCATION				
NEW BRUNSWICK	100.00	78.51	9.65	11.84
VANCOUVER	100.00	72.35	11.42	16.22

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 69

	IS INFORMATION ON STATEMENT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?			
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW
TOTAL	100.00%	74.26%	10.87%	14.86%
DOCUMENT GROUP				
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	72.69	12.05	15.26
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	76.12	9.49	14.39

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 70

WHY IS INFORMATION ON STATEMENT NOT SUFFICIENT TO CHECK ACCURACY OF CONTRIBUTIONS?	
TOTAL	100.00%
NO PERSONAL RECORDS	49.80
DO NOT KNOW HOW TO CHECK	28.80
OTHER	21.40

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 71

DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?	
TOTAL	100.00%
YES	73.40
NO	26.60

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 74

	DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	73.40%	26.60%
AGE GROUP			
20-29 YEARS	100.00	71.03	28.97
30-39 YEARS	100.00	70.36	29.64
40-49 YEARS	100.00	77.72	22.28
50-59 YEARS	100.00	79.46	20.54
60-63 YEARS	100.00	73.84	26.16

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 75

	DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	73.40%	26.60%
MALE	100.00	74.82	25.18
FEMALE	100.00	71.32	28.68

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 76

	DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	73.40%	26.60%
MARITAL STATUS			
SINGLE	100.00	69.97	30.03
EVER MARRIED	100.00	74.33	25.67

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 77

	DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	73.40%	26.60%
LOCATION			
NEW BRUNSWICK	100.00	80.45	19.55
VANCOUVER	100.00	70.23	29.77

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 78

	DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	73.40%	26.60%
DOCUMENT GROUP			
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	71.21	28.79
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	76.01	23.99

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 79

IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?	
TOTAL	100.00%
YES	75.01
NO	24.99

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 80

	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	75.01%	24.99%
AGE GROUP			
20-29 YEARS	100.00	70.91	29.09
30-39 YEARS	100.00	73.38	26.62
40-49 YEARS	100.00	76.35	23.65
50-59 YEARS	100.00	83.90	16.10
60-63 YEARS	100.00	83.40	16.60

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 81

	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	75.01%	24.99%
MALE	100.00	74.64	25.36
FEMALE	100.00	75.55	24.45

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 82

	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	75.01%	24.99%
MARITAL STATUS			
SINGLE	100.00	71.94	28.06
EVER MARRIED	100.00	75.83	24.17

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 83

	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	75.01%	24.99%
LOCATION			
NEW BRUNSWICK	100.00	83.08	16.92
VANCOUVER	100.00	71.40	28.60

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 84

	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?		
	TOTAL	YES	NO
TOTAL	100.00%	75.01%	24.99%
DOCUMENT GROUP			
RECEIVER OF CPP STATEMENT	100.00	73.36	26.64
RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT	100.00	76.96	23.04

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 85

	IS AMOUNT OF PENSIONABLE EARNINGS GIVEN ON STATEMENT USEFUL?		
	TOTAL	YES	NO
DO YOU UNDERSTAND IMPORTANCE OF PENSIONABLE EARNINGS CREDITED IN DETERMINING BENEFITS?			
TOTAL	100.00%	75.08%	24.92%
YES	100.00	84.08	15.92
NO	100.00	50.21	49.79

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 87A

DID YOU READ TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT ABOUT DIVISION OF PENSION CREDITS IN EVENT OF A BREAKDOWN OF MARRIAGE?	
TOTAL	100.00%
YES	26.63
NO	64.07
DON'T KNOW	9.30

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 87B

	WAS THIS PROVISION ON DIVISION OF CREDITS IN EVENT OF A MARRIAGE BREAKDOWN SUFFICIENTLY CLEAR TO YOU?				
	TOTAL	YES	NO	DON'T KNOW	NO OPINION
DID YOU READ TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT ABOUT DIVISION OF PENSION CREDITS IN EVENT OF A BREAKDOWN OF MARRIAGE?					
TOTAL	100.00%	73.22%	8.45%	18.34%	-
YES	100.00	73.22	8.45	18.34	-

- DATA NOT AVAILABLE.

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 90

	TOTAL	DOCUMENT GROUP	
		RECEIVER OF CPP STATEMENT	RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT
ARE THERE ANY ITEMS, TERMS OR CONDITIONS APPEARING ON THESE DOCUMENTS WHICH ARE UNCLEAR TO YOU?			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
DEFINITION OF CONTRIBUTORY PERIOD	.56	.43	.71
DEFINITION OF PENSIONABLE EARNINGS	1.59	1.84	1.30
RELATION OF COVERAGE TO COMPANY OR GOVERNMENT PLAN	.08	-	.18
WORK OUT OF COUNTRY (TRANSFERABILITY OF COVERAGE)	.05	-	.11
HOW CONTRIBUTIONS RATE DETERMINED	.33	.45	.20
VOLUNTARY CONTRIBUTIONS	.50	.34	.69
HOW & WHERE TO APPLY FOR GENERAL BENEFITS	.24	.20	.30
RELATIONSHIP OF PENSIONABLE EARNINGS/CONTRIBUTIONS TO LEVEL OF GENERAL BENEFITS	.62	.58	.66
IMPACT OF EARLY RETIREMENT ON GENERAL BENEFITS CALCULATION	.11	.14	.07
ELIGIBILITY CONDITIONS FOR DISABILITY BENEFITS	.07	.01	.15
HOW RETIREMENT BENEFITS CALCULATED	.25	.31	.18
ELIGIBILITY CONDITIONS FOR RETIREMENT BENEFITS	.16	.22	.09
HOW DISABILITY BENEFITS CALCULATED	.08	.03	.15
HOW DEATH BENEFITS CALCULATED	.18	.04	.35
ELIGIBILITY CONDITIONS FOR SPOUSE/CHILDREN'S BENEFITS	.21	.14	.29
ARE THERE ANY ITEMS, TERMS OR CONDITIONS APPEARING ON THESE DOCUMENTS WHICH ARE UNCLEAR TO YOU?			
HOW SPOUSE/CHILDREN'S BENEFITS CALCULATED	0.17%	0.31%	-
ELIGIBILITY CONDITIONS FOR COMBINED DEATH & SPOUSE /CHILDREN'S BENEFITS	.02	.04	-
ELIGIBILITY CONDITIONS FOR DIVISION OF CREDITS	.26	-	0.56%
HOW DIVISION OF CREDITS CALCULATED	.13	.09	.17
THE ENTIRE DOCUMENT	2.02	1.97	2.09
CAN'T REMEMBER/UNSURE	2.38	2.74	1.96
OTHER	.34	.39	.27
NO	89.64	89.75	89.52

- DATA NOT AVAILABLE.

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 92

	TOTAL	DOCUMENT GROUP	
		RECEIVER OF CPP STATEMENT	RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT
ARE THERE ANY ASPECTS OF CPP ABOUT WHICH YOU WOULD LIKE TO HAVE MORE INFORMATION?			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
WHAT BENEFITS ARE AVAILABLE	.60	.85	.31
ELIGIBILITY CONDITIONS FOR ANY BENEFITS	1.77	2.15	1.32
HOW BENEFITS ARE CALCULATED	1.13	1.22	1.02
EARLY RETIREMENT IMPACT	.52	.65	.36
IS CPP SELF-SUFFICIENT?	1.58	1.74	1.38
INFLATION IMPACT - INDEXING	.37	.61	.10
ASSURANCE OF PAYMENT IF CONTRIBUTOR LEAVES CANADA	.31	.13	.53
COMBINATION WITH COMPANY OR GOVERNMENT PENSION PLAN	.38	.45	.29
ARE CPP REGULATIONS BEING CHANGED (IF SO, ITS EFFECT)	.12	-	.25
WHAT DO I DO IF INFORMATION IS WRONG?	.15	.28	-
OTHER	1.52	1.70	1.30
NO	91.55	90.21	93.13

- DATA NOT AVAILABLE.

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 94

HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?	
TOTAL	100.00%
ANNUALLY (AGE 40 AND OVER)	14.65
EVERY THREE YEARS (AGE 40 AND OVER)	12.28
EVERY FOUR YEARS (AGE 40 AND OVER)	6.41
AT AGE 64 ONLY (AGE 40 AND OVER)	1.39
ONLY ON REQUEST (AGE 40 AND OVER)	1.48
NEVER (AGE 40 AND OVER)	.26
NO OPINION (AGE 40 AND OVER)	.62
ANNUALLY (UNDER AGE 40)	22.01
ANNUALLY AFTER 40 (UNDER AGE 40)	2.63
EVERY THREE YEARS (UNDER AGE 40)	11.90
EVERY THREE YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.40
EVERY FOUR YEARS (UNDER AGE 40)	9.21
EVERY FOUR YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.09
AT AGE 64 ONLY (UNDER AGE 40)	.64
ONLY ON REQUEST (UNDER AGE 40)	5.74
NEVER (UNDER AGE 40)	.48
NO OPINION (UNDER AGE 40)	1.80

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 99

	TOTAL	AGE GROUP				
		20-29 YEARS	30-39 YEARS	40-49 YEARS	50-59 YEARS	60-63 YEARS
HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?						
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ANNUALLY (AGE 40 AND OVER)	14.65	-	-	32.32	44.66	54.00
EVERY THREE YEARS (AGE 40 AND OVER)	12.28	-	.10	37.22	31.78	18.08
EVERY FOUR YEARS (AGE 40 AND OVER)	6.41	-	-	22.22	13.75	7.57
AT AGE 64 ONLY (AGE 40 AND OVER)	1.39	-	-	2.81	3.22	10.44
ONLY ON REQUEST (AGE 40 AND OVER)	1.48	-	-	4.07	3.72	4.80
NEVER (AGE 40 AND OVER)	.26	-	-	.32	.71	2.38
NO OPINION (AGE 40 AND OVER)	.62	-	-	1.04	2.15	2.74
ANNUALLY (UNDER AGE 40)	22.01	40.35	28.60	-	-	-
ANNUALLY AFTER 40 (UNDER AGE 40)	2.63	5.25	2.92	-	-	-
EVERY THREE YEARS (UNDER AGE 40)	11.90	14.35	24.32	-	-	-
EVERY THREE YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.40	5.29	9.01	-	-	-
EVERY FOUR YEARS (UNDER AGE 40)	9.21	15.21	13.95	-	-	-
EVERY FOUR YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.09	4.18	9.25	-	-	-
AT AGE 64 ONLY (UNDER AGE 40)	.64	.82	1.25	-	-	-
ONLY ON REQUEST (UNDER AGE 40)	5.74	10.44	7.55	-	-	-
NEVER (UNDER AGE 40)	.48	.55	1.02	-	-	-
NO OPINION (UNDER AGE 40)	1.80	3.57	2.03	-	-	-

- DATA NOT AVAILABLE.

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 100

	TOTAL	MALE	FEMALE
HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
ANNUALLY (AGE 40 AND OVER)	14.65	15.43	13.50
EVERY THREE YEARS (AGE 40 AND OVER)	12.28	12.56	11.86
EVERY FOUR YEARS (AGE 40 AND OVER)	6.41	6.60	6.13
AT AGE 64 ONLY (AGE 40 AND OVER)	1.39	1.65	1.01
ONLY ON REQUEST (AGE 40 AND OVER)	1.48	1.33	1.71
NEVER (AGE 40 AND OVER)	.26	.38	.07
NO OPINION (AGE 40 AND OVER)	.62	.54	.73
ANNUALLY (UNDER AGE 40)	22.01	21.30	23.07
ANNUALLY AFTER 40 (UNDER AGE 40)	2.63	2.16	3.33
EVERY THREE YEARS (UNDER AGE 40)	11.90	11.26	12.85
EVERY THREE YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.40	4.72	3.93
EVERY FOUR YEARS (UNDER AGE 40)	9.21	10.62	7.12
EVERY FOUR YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.09	3.77	4.57
AT AGE 64 ONLY (UNDER AGE 40)	.64	.99	.12
ONLY ON REQUEST (UNDER AGE 40)	5.74	4.10	8.17
NEVER (UNDER AGE 40)	.48	.58	.34
NO OPINION (UNDER AGE 40)	1.80	2.02	1.49

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 101

	TOTAL	MARITAL STATUS	
		SINGLE	EVER MARRIED
HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
ANNUALLY (AGE 40 AND OVER)	14.65	4.94	17.27
EVERY THREE YEARS (AGE 40 AND OVER)	12.28	3.29	14.70
EVERY FOUR YEARS (AGE 40 AND OVER)	6.41	1.62	7.70
AT AGE 64 ONLY (AGE 40 AND OVER)	1.39	.48	1.64
ONLY ON REQUEST (AGE 40 AND OVER)	1.48	.25	1.82
NEVER (AGE 40 AND OVER)	.26	-	.33
NO OPINION (AGE 40 AND OVER)	.62	.35	.69
ANNUALLY (UNDER AGE 40)	22.01	31.60	19.42
ANNUALLY AFTER 40 (UNDER AGE 40)	2.63	5.52	1.85
EVERY THREE YEARS (UNDER AGE 40)	11.90	12.81	11.66
EVERY THREE YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.40	4.54	4.36
EVERY FOUR YEARS (UNDER AGE 40)	9.21	13.40	8.08
EVERY FOUR YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.09	6.17	3.53
AT AGE 64 ONLY (UNDER AGE 40)	.64	1.10	.52
ONLY ON REQUEST (UNDER AGE 40)	5.74	10.79	4.37
NEVER (UNDER AGE 40)	.48	.23	.55
NO OPINION (UNDER AGE 40)	1.80	2.91	1.51

- DATA NOT AVAILABLE.

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 102

	TOTAL	LOCATION	
		NEW BRUNSWICK	VANCOUVER
HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
ANNUALLY (AGE 40 AND OVER)	14.65	13.05	15.36
EVERY THREE YEARS (AGE 40 AND OVER)	12.28	12.80	12.04
EVERY FOUR YEARS (AGE 40 AND OVER)	6.41	6.31	6.45
AT AGE 64 ONLY (AGE 40 AND OVER)	1.39	1.12	1.52
ONLY ON REQUEST (AGE 40 AND OVER)	1.48	1.25	1.59
NEVER (AGE 40 AND OVER)	.26	.34	.22
NO OPINION (AGE 40 AND OVER)	.62	1.17	.37
ANNUALLY (UNDER AGE 40)	22.01	23.34	21.42
ANNUALLY AFTER 40 (UNDER AGE 40)	2.63	1.51	3.14
EVERY THREE YEARS (UNDER AGE 40)	11.90	17.20	9.54
EVERY THREE YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.40	1.99	5.48
EVERY FOUR YEARS (UNDER AGE 40)	9.21	12.59	7.70
EVERY FOUR YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.09	1.31	5.33
AT AGE 64 ONLY (UNDER AGE 40)	.64	.81	.57
ONLY ON REQUEST (UNDER AGE 40)	5.74	3.21	6.87
NEVER (UNDER AGE 40)	.48	.39	.52
NO OPINION (UNDER AGE 40)	1.80	1.60	1.89

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 103

	TOTAL	DOCUMENT GROUP	
		RECEIVER OF CPP STATEMENT	RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT
HOW OFTEN WOULD YOU LIKE TO RECEIVE THE CPP CONTRIBUTOR STATEMENT?			
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
ANNUALLY (AGE 40 AND OVER)	14.65	14.67	14.62
EVERY THREE YEARS (AGE 40 AND OVER)	12.28	12.56	11.94
EVERY FOUR YEARS (AGE 40 AND OVER)	6.41	5.34	7.67
AT AGE 64 ONLY (AGE 40 AND OVER)	1.39	1.31	1.49
ONLY ON REQUEST (AGE 40 AND OVER)	1.48	1.57	1.38
NEVER (AGE 40 AND OVER)	.26	.20	.32
NO OPINION (AGE 40 AND OVER)	.62	.41	.86
ANNUALLY (UNDER AGE 40)	22.01	22.61	21.30
ANNUALLY AFTER 40 (UNDER AGE 40)	2.63	2.54	2.74
EVERY THREE YEARS (UNDER AGE 40)	11.90	12.32	11.41
EVERY THREE YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.40	3.90	4.99
EVERY FOUR YEARS (UNDER AGE 40)	9.21	8.59	9.94
EVERY FOUR YEARS AFTER 40 (UNDER AGE 40)	4.09	5.07	2.93
AT AGE 64 ONLY (UNDER AGE 40)	.64	.39	.93
ONLY ON REQUEST (UNDER AGE 40)	5.74	6.25	5.14
NEVER (UNDER AGE 40)	.48	.56	.39
NO OPINION (UNDER AGE 40)	1.80	1.[illegible]	1.93

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 104

	TOTAL	DOCUMENT GROUP	
		RECEIVER OF CPP STATEMENT	RECEIVER OF CPP STATEMENT AND TERMS AND CONDITIONS DOCUMENT
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%
DO YOU HAVE ANY OTHER COMMENTS CONCERNING THESE INFORMATION DOCUMENTS?			
TOO MUCH INFORMATION	.42	.32	.53
TOO LITTLE INFORMATION	.32	.27	.37
VERY EASY TO FOLLOW / GOOD LAYOUT	5.83	6.14	5.46
VERY DIFFICULT TO FOLLOW / WORDING TOO DIFFICULT	2.13	2.25	1.99
VERY USEFUL / EASY TO REFER TO / VERY GOOD	13.91	12.62	15.44
VERY WASTEFUL / EXPENSIVE - NOT NEEDED	1.83	2.27	1.31
PROBLEM OF CONFIDENTIALITY	.10	.09	.11
OTHER	1.93	1.88	1.98
NO	71.96	72.48	71.34
NOT STATED	1.58	1.68	1.48

SURVEY OF PENSION PLAN CONTRIBUTORS

TABLE 105

TOTAL.....	100.00%
IF YOU REQUIRED FURTHER INFORMATION ABOUT STATUS OF YOUR CONTRIBUTIONS, PENSIONABLE EARNINGS OR BENEFITS, WOULD YOU PREFER TO:	
PHONE LOCAL OFFICE.....	71.72
VISIT LOCAL OFFICE.....	17.03
WRITE TO NATIONAL HEADQUARTERS	7.53
NO OPINION.....	2.21
NOT STATED.....	1.51

M-085B

C.1.

M-085B
C.1.

Santé et Bien-être social Canada Health and Welfare Canada Statistique Canada Statistics Canada

Résultats de l'enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada

DOES NOT CIRCULATE
NE PAS PRÊTER

Août 1983

Division des méthodes
d'enquête et de recensement
Statistique Canada

Programmes de la sécurité du revenu
Opérations
Santé et Bien-être Social Canada

Canada

M-085B
C.1.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES COTISANTS AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

AOÛT 1983

Division des méthodes
d'enquête et de recensement
Statistique Canada

Programmes de la sécurité du revenu
Opérations
Santé et Bien-être Social Canada

TABLE DES MATIÈRES

Résumé

Introduction

Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada

Taux de réponse

Analyse des données de l'enquête

Subdivision 1: Réactions générales aux documents

Tableau 1: Les cotisants ont-ils conservé l'ÉTAT FINANCIER? Les cotisants ont-ils conservé les MODALITÉS ET CONDITIONS?

Tableau 2: Les cotisants ont-ils lu en entier ou en partie l'ÉTAT FINANCIER?

Tableau 3: Les cotisants ont-ils lu en entier ou en partie les MODALITÉS ET CONDITIONS?

Tableau 4: Raisons principales pour lesquelles les documents n'ont pas été lus

Tableau 5: De quelle manière est ressentie l'utilité de l'ÉTAT FINANCIER?

Tableau 6: De quelle manière est ressenti le document sur les MODALITÉS ET CONDITIONS?

Subdivision 2: L'efficacité de la documentation

Tableau 7: Les cotisants qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER sont-ils au courant des prestations du RPC auxquelles ils ont droit?

Tableau 8: Les cotisants qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER sont-ils plus au courant de l'existence des prestations que le reste de la population?

Subdivision 3: Incidence du projet d'information des cotisants sur les bureaux des programmes de sécurité du revenu

Tableau 9: À quelle fréquence les cotisants souhaitent-ils recevoir l'ÉTAT FINANCIER?

Tableau 10: Auprès de qui les cotisants s'adressent-ils de préférence pour obtenir des renseignements au sujet de l'ÉTAT FINANCIER actuel de leur RPC?

Tableau 11: Classement des demandes effectuées auprès des bureaux des programmes de sécurité du revenu

Subdivision 4: Réactions du cotisant à des articles précis de la documentation du RPC

Annexe 1: L'ÉTAT FINANCIER et LES MODALITÉS ET CONDITIONS

Annexe 2: Cadre méthodologique utilisé pour l'enquête

Annexe 3: Échantillon des questionnaires

Annexe 4: Distribution des réponses

Annexe 5: Distribution des échantillons et de ceux qui ont répondu par rapport à un choix de caractéristiques

Annexe 6: Tables de l'enquête

Résumé

Les réactions à l'ÉTAT FINANCIER et aux MODALITÉS ET CONDITIONS, deux documents destinés à faire mieux connaître au public le Régime de pensions du Canada (RPC), sont très positives et enthousiastes. Les lieux choisis pour le déroulement de l'enquête étaient Vancouver et le Nouveau-Brunswick. Les cotisants qui ont reçu ces documents furent interviewés entre les deuxième et quatrième semaines suivantes et 90% d'entre eux ont indiqué qu'ils les conservaient pour d'éventuelles consultations. Si l'on considère également le taux extrêmement bas des personnes qui ont refusé de participer à l'enquête, on peut en conclure que les cotisants considèrent généralement ces documents utiles et importants.

Si l'on tient compte du fait que le courrier reçu sans en faire la demande est habituellement peu lu ou conservé, les pourcentages obtenus dans cette enquête dénotent un grand intérêt pour ces documents.

Quand on a demandé aux lecteurs de ces documents jusqu'à quel point ils les considéraient utiles, une grande majorité d'entre eux (86%) ont indiqué qu'ils considéraient l'ÉTAT FINANCIER utile. Quarante-cinq pour cent (45%) d'entre eux l'ont trouvé utile et 41% très utile. Seulement 7% d'entre eux ont dit qu'il était inutile alors que les 7% restant n'ont pas donné leur avis. Alors que le pourcentage des cotisants qui ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER utile varie peu entre les lieux de l'enquête ou par rapport aux classes démographiques, le degré d'utilité de l'ÉTAT FINANCIER varie considérablement entre certains de ces groupes. Les cotisants plus âgés, par exemple, ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER plus utile que les moins âgés.

La fréquence à laquelle les cotisants souhaitent recevoir leurs ÉTATS FINANCIERS mis à jour est une autre indication probante de l'utilité qu'ils perçoivent de cette documentation. Moins de 1% de ceux qui ont lu la brochure ÉTAT FINANCIER ont indiqué qu'ils ne désiraient plus en recevoir de version mise à jour et seulement 7% ont indiqué qu'ils ne désiraient plus recevoir ce document qu'à leur demande. Les autres cotisants ont dit vouloir recevoir les documents à une cadence régulière, comme tous les ans ou tous les trois ans.

Le nombre des cotisants qui ont trouvé le document MODALITÉS ET CONDITIONS utile est très élevé et il se divise à peu près également entre ceux qui l'ont trouvé utile ou très utile. Seulement 5% des gens l'ont trouvé tout à fait inutile et 17% n'ont pas exprimé d'avis.

Ces documents qui visaient à rendre les cotisants mieux au courant des prestations du RPC auxquelles ils auraient droit se sont avérés très efficaces de ce point de vue. À la question concernant les prestations du RPC, ceux qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER ont prouvé avoir un meileur niveau de connaissances que ceux de l'enquête précédente. Même si les populations cibles et les modalités de la recherche différaient d'une enquête à l'autre, les écarts par rapport à ces niveaux dans ces études sont suffisamment remarquables pour en conclure que les documents ont eu un effet primordial du point de vue de l'acquisition d'une meilleure connaissance des orestations du RPC.

Par exemple, 68% des gens par rapport à 38% se sont montrés au courant de la prestation de retraite. Trente-huit pour cent (38%) par rapport à 6% savaient qu'il y a une prestation d'invalidité. C'est par rapport aux prestations généralement moins connues du public, comme celle de conjoint

survivant (30% et 8%), celles d'orphelins ou d'enfants de cotisant invalide (22% et 3%) qu'on a constaté les hausses les plus spectaculaires. Seulement 20% de ceux qui avaient pris connaissance de l'ÉTAT FINANCIER n'étaient pas au courant de l'une ou l'autre des prestations.

Même si les documents allaient s'avérer très efficaces dans l'accroissement des niveaux actuels des connaissances au sujet des prestations, il faut reconnaître que la prestation de retraite est la seule avec laquelle la majorité des cotisants qui avaient lu l'ÉTAT FINANCIER était familière. Les données de ceux qui étaient au courant d'une, de deux, de trois, de quatre, de cinq autres prestations correspondent respectivement à 14, 15, 9, 4 et 2% des cotisants. Même si l'on peut s'attendre à ce que les renseignements à donner au public peuvent faire augmenter énormément les niveaux de connaissances, il faudra cependant peut-être plusieurs années avant que la majorité des cotisants soient au courant de la plupart des prestations du RPC.

La mise à la poste de l'ÉTAT FINANCIER tous les quatre ans, ce qui est prévu au cours de la phase d'implantation, devrait garantir, du point de vue des réactions qu'il doit susciter, un intérêt élevé et soutenu. Des envois plus fréquents de l'ÉTAT FINANCIER ferait courir le risque d'une "surexposition". Des modifications au sujet des cotisations et des prestations sont apportées d'une année à l'autre et les cotisants pourraient éprouver de moins en moins d'intérêt pour un document distribué trop fréquemment.

Il semble pertinent de n'envoyer qu'une fois le document MODALITÉS ET CONDITIONS au moment où le cotisant atteint l'âge de 40 ans si l'on considère que i) les cotisants s'intéressent au fonctionnement du RPC et s'en préoccupent davantage en vieillissant ii) la nécessité d'une période suffisante pour la planification de sa mise à la retraite et iii) le caractère permanent du document. Il faudrait cependant envisager d'en expédier une version révisée dans le cas de modifications substantielles des lois régissant le RPC.

S'il est difficile d'évaluer avec précision le nombre de demandes de renseignements que doit vraisemblablement entraîner la mise en oeuvre du projet de renseignements, il est raisonnable de prévoir qu'à l'heure actuelle ces demandes correspondraient à 5% des ÉTATS FINANCIERS mis à la poste. Lors du projet pilote, il y eut 184 de ces demandes, soit environ 3% de l'échantillonnage. On devine cependant qu'au fur et à mesure que plus de personnes recevront le document, on deviendra généralement mieux informé des cas d'erreurs possibles ou réelles ainsi que de leur incidence éventuelle au niveau des prestations. Il en résultera un nombre beaucoup plus important de demandes auprès des bureaux locaux puisque ce genre de demandes concerne les erreurs possibles ou réelles dans des dossiers du RPC. Du fait de l'incertitude de nos données là-dessus, il est suggéré d'analyser de près la quantité et les types de demandes au cours de la mise en oeuvre du projet d'information.

INTRODUCTION

Le projet d'information aux cotisants RPC fut lancé par la section des programmes de sécurité du revenu de Santé et Bien-être social Canada en vue de mieux renseigner le public au sujet du RPC.

Les principaux objectifs de ce projet se résumaient comme suit:

i) encourager les cotisants à vérifier la précision de leurs registres et à entreprendre les démarches nécessaires pour les faire corriger;

ii) rendre les cotisants mieux informés des prestations auxquelles eux-mêmes et les autres membres de leur famille auraient droit;

iii) attirer l'attention sur l'importance des cotisations et des gains de pension en relation avec l'admissibilité aux prestations et à la valeur en dollars de ces prestations;

iv) aider les cotisants à mieux comprendre les modalités et conditions de base du régime.

Deux documents de renseignements sur le RPC furent élaborés en vue de rendre compte de ces objectifs. L'ÉTAT FINANCIER fournit à chaque cotisant les données concernant le décompte de ses gains individuels et le renseigne au sujet des prestations auxquelles il aurait droit par rapport à ses cotisations et gains. Le second document intitulé MODALITÉS ET CONDITIONS établit les modalités et les conditions dont celles d'admissibilité à toutes les prestations et indique la façon de déterminer la valeur en dollars de ces prestations. On trouve ces documents dans l'Annexe 1.

Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada

Il était nécessaire de conduire une enquête permettant de connaître les réactions des cotisants avant de lancer dans sa pleine mesure le projet de renseignements.

En septembre 1982, la section des programmes de sécurité du revenu de Santé et Bien-être social Canada demandait à Statistique Canada d'organiser et de mettre au point la mise en oeuvre et l'analyse des résultats d'une enquête destinée à mesurer les réactions du public à des documents de renseignements au sujet du RPC.

Les objectifs spécifiques de l'enquête auprès des cotisants au RPC se répartissent comme suit:

i) déterminer dans quelle mesure les documents de renseignements au sujet du Régime de pensions du Canada sont lus et conservés pour d'éventuelles consultations;

ii) vérifier si les cotisants trouvent utile une telle documentation et s'ils souhaitent recevoir à l'avenir leur ÉTAT FINANCIER révisé;

iii) mesurer jusqu'à quel point les documents de renseignements rendent les cotisants mieux informés des prestations auxquelles donne droit le Régime en comparant avec les données antérieures;

iv) déterminer si les documents de renseignements rendent les cotisants aptes à comprendre l'importance de leurs cotisations et gains par rapport à leur admissibilité à des prestations et à la valeur en dollars de ces prestations;

v) mesurer jusqu'à quel point les documents de renseignements aident à mettre les cotisants au courant des modalités et des conditions d'admissibilité de base au Régime;

vi) déterminer si les cotisants éprouvent des difficultés à comprendre le contenu de ces documents et s'ils souhaitent avoir plus de renseignements au sujet de certains aspects du Régime de pensions du Canada;

vii) déterminer le nombre et le type de demandes formulées auprès des bureaux des Programmes de le sécurité du revenu en relation directe avec ce projet de renseignements.

L'échantillonnage comprend 3150 cotisants de Vancouver et 3150 cotisants du Nouveau-Brunswick répartis selon l'âge, le sexe et l'état matrimonial. Ces lieux furent choisis en vue d'établir un profil transversal des cotisants satisfaisant l'objectif de l'étude. Les cotisants choisis reçurent par la poste les documents du RPC au cours du mois d'avril 1983. La moitié d'entre eux reçurent les deux documents alors que l'autre moitié ne reçut que l'ÉTAT FINANCIER. Environ deux à quatre semaines s'écoulèrent après la mise à la poste des documents de renseignements et avant que le personnel des bureaux régionaux de Statistique Canada à Halifax et à Vancouver ne téléphone aux cotisants et leur demande de participer à l'enquête[1]. Ce rapport fait état des principales constatations découlant de l'analyse des données de l'enquête.

Taux de réponse

Il y eut en tout 3861 questionnaires analysés ce qui correspond à un taux de réponse global de 61%.

La majeure partie des questionnaires demeurés sans réponse (63%) dépend des difficultés qu'on a éprouvées à rejoindre les gens par téléphone en raison principalement de l'ancienneté de certains dossiers de l'échantillonnage, de l'enregistrement de plusieurs personnes avec le même nom et de cotisants qui n'avaient pas le téléphone ou dont le numéro était confidentiel.

La deuxième partie importante des questionnaires demeurés sans réponse (24%) dépend du fait que les cotisants disent n'avoir pas reçu la

---

1 On trouve dans l'Annexe 2 des détails supplémentaires sur la méthodologie de l'enquête.

documentation. Dans la plupart de ces cas, la documentation a été postée à l'ancienne adresse des cotisants ou à une mauvaise adresse. Il faut remarquer que dans certains cas, les conseillers fiscaux ou d'autres membres de la famille n'avaient pas encore envoyé la documentation aux cotisants choisis. Dans d'autres cas, les cotisants ne se souvenaient tout simplement plus avoir reçu la documentation.

Quant au reste des questionnaires demeurés sans réponse (13%), il est encourageant de noter qu'il n'y a qu'environ 1% des cotisants rejoints qui ont refusé de participer à l'enquête. Il est rare de constater un taux si bas de refus de collaboration à une enquête par téléphone.

Le taux de réponse global se situe bien en deçà du seuil de tolérance dans la conduite d'une enquête et se révèle adéquat pour appuyer les analyses fournies dans ce rapport en relation avec des niveaux de fiabilité pré-déterminés. On trouve la distribution des réponses des questionnaires remplis dans l'Annexe 3 et les différences dans la distribution des cotisants de tout l'échantillonnage et de ceux qui ont répondu dans l'Annexe 4.

Les principaux résultats[2] de l'enquête sont présentés dans les quatre sous-sections suivantes:

1) Les réactions générales suscitées par les documents
2) L'efficacité des documents
3) L'incidence du projet de renseignements sur le fonctionnement des bureaux des Programmes de la sécurité du revenu
4) Les réactions des cotisants par rapport à des articles précis de la documentation du RPC.

---

2 Les données présentées dans les tableaux qui suivent sont pondérées. La pondération assignée aux dossiers a pour but de refléter les différences dans l'échantillonnage et les taux de questionnaires demeurés sans réponse à l'intérieur du classement selon l'âge, le sexe et le lieu des cotisants.

Figure 1

Did CPP Contributors . . .

Les cotisants au RPC . . .

Keep the STATEMENT?

Ont-ils conservé L'ÉTAT FINANCIER?

Keep the TERMS AND CONDITIONS?

Ont-ils conservé LES MODALITÉS ET CONDITIONS

Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistique Canada, May 1983

Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1 Réactions générales suscitées par les documents

1.1 Les cotisants ont-ils conservé les documents?

Un taux extrêmement élevé (91%) des cotisants ont signalé qu'ils avaient conservé l'ÉTAT FINANCIER pour d'éventuelles consultations. Alors que les gens ne conservent généralement pas la documentation qui leur est envoyée par la poste et dont ils n'ont pas fait la demande, les cotisants ont considéré que l'ÉTAT FINANCIER était un document suffisamment important pour être conservé. Le pourcentage de ceux qui ont conservé ce document se maintient élevé sans égard aux critères d'âge, de sexe ou d'état matrimonial et sans égard aux différents groupes de cotisants selon les lieux de l'enquête.

Le pourcentage de ceux qui ont conservé les MODALITÉS ET CONDITIONS était presque identique à celui qui vaut pour l'ÉTAT FINANCIER. Quatre-vingt-douze pour cent (92%) des cotisants ont signalé avoir conservé le document MODALITÉS ET CONDITIONS. Ce haut taux de conservation du document se vérifie de la même façon par rapport aux différents groupes de population indiqués ci-dessus. Dans le cas de ces deux documents, les cotisants au RPC ont considéré à un fort pourcentage que les documents de renseignements étaient une documentation assez importante pour être conservée.

1.2 Les cotisants ont-ils lu le document ÉTAT FINANCIER en tout ou en partie?

Presque les 2/3 des cotisants ont dit avoir lu l'ÉTAT FINANCIER. Même si les taux de lecture varient selon les différents groupes de population, la majorité des personnes de toutes ces classes de population ont lu l'ÉTAT FINANCIER.

Le nombre des personnes qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER est plus élevé au Nouveau-Brunswick (70%) qu'à Vancouver (63%). Ce résultat se comprend si l'on considère la composition démographique différente des lieux de l'étude. Les résultats devaient refléter jusqu'à un certain point les divers modèles qu'on allait vraisemblablement trouver dans les ensembles urbains et dans les régions moins peuplées du pays.

Les pourcentages vont de 63% pour le groupe d'âge 20-29 ans à 68% pour le groupe d'âge 60-63 ans. De telles petites différences peuvent dépendre en partie du fait que les personnes plus âgées ont généralement fait plus de cotisations au RPC et peuvent s'attendre à retirer des prestations plus tôt que les cotisants moins âgés; de ce fait, les premiers ont été en quelque sorte incités à lire l'ÉTAT FINANCIER.

Il est également intéressant de noter que plus de femmes (68%) que d'hommes (63%) ont indiqué avoir lu le document. La différence entre les célibataires (64%) et les autres personnes (65%) n'est pas significative.

On observe encore avec intérêt qu'un nombre plus élevé (70%) de personnes qui ont reçu que l'ÉTAT FINANCIER l'ont lu par rapport à ceux qui ont lu les deux documents qu'ils ont reçus (60%). Cela peut dépendre du fait que des cotisants ont été découragés par la grande quantité de documents à lire en même temps.

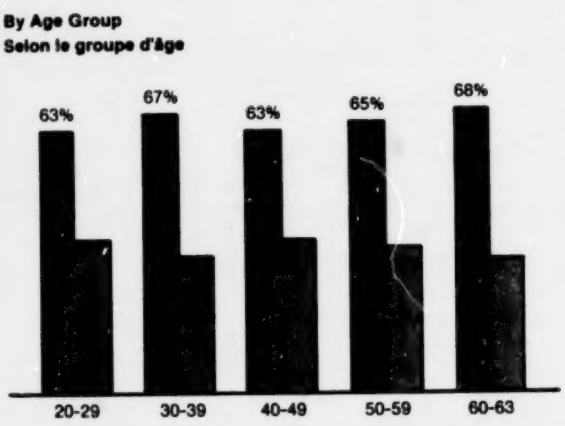
Si l'on considère le fait que les documents ne seront envoyés ensemble qu'une fois au moment où le cotisant aura 40 ans, le taux de lecture de l'ÉTAT FINANCIER demeure très élevé.

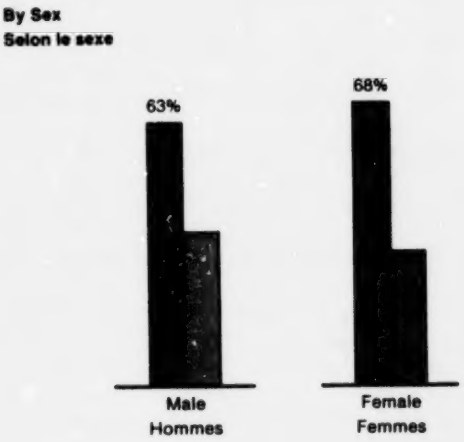
Nous ne sommes pas étonnés de constater que deux fois plus de cotisants qui avaient lu l'ÉTAT FINANCIER l'ont conservé. En fait, 68% des personnes qui ont conservé l'ÉTAT FINANCIER ont dit l'avoir lu alors que seulement 35% des cotisants qui ne l'ont pas conservé, l'avaient lu auparavant.

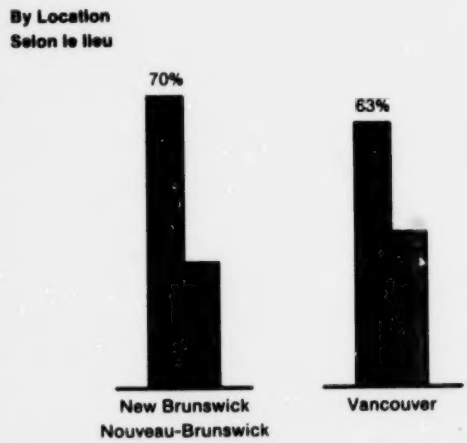
Figure 2

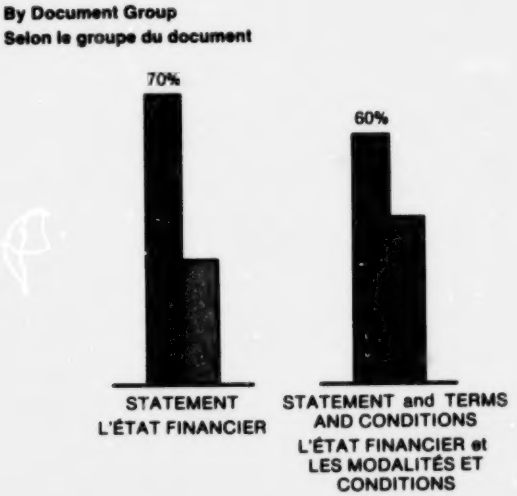
Did CPP contributors Read Any Parts of the STATEMENT?

Les cotisants au RPC ont-ils lu L'ÉTAT FINANCIER, au moins en partie?









Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983

Source: Enquête auprès des cotisants au Régime des pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.3 Les cotisants ont-ils lu le document MODALITÉS ET CONDITIONS en tout ou en partie?

La majorité des cotisants (53%) ont indiqué avoir lu ce document. Même si le nombre de ceux qui n'ont reçu que l'ÉTAT FINANCIER et l'ont lu est plus élevé de 17% par rapport à ceux qui ont reçu aussi les MODALITÉS ET CONDITIONS et l'ont lu, il n'y a que 7% de cotisants de plus qui ont reçu les deux documents et ont lu l'ÉTAT FINANCIER. Ceci est encore une indication que les taux de lecture diminuent en quelque sorte si l'on tient compte de la quantité de matériel à lire.

Des modèles dans les taux de lecture semblables à celui de l'ÉTAT FINANCIER furent empérimentés par rapport à des sous-groupes de population. Comme dans le cas de l'ÉTAT FINANCIER, le nombre de personnes qui ont lu MODALITÉS ET CONDITIONS est plus élevé au Nouveau-Brunswick (57%) qu'à Vancouver (51%). Les taux varient de 49% pour le groupe d'âge 20-29 ans à 58% pour le groupe d'âge 60-63 ans. Plus de femmes (57%) que d'hommes (50%) ont lu le document. Finalement, plus du double des personnes qui ont conservé le document l'ont lu. Cinquante-cinq pour cent (55%) des personnes qui ont conservé le document ont dit l'avoir lu alors que seulement 22% des cotisants qui n'ont pas conservé le document l'avaient lu auparavant.

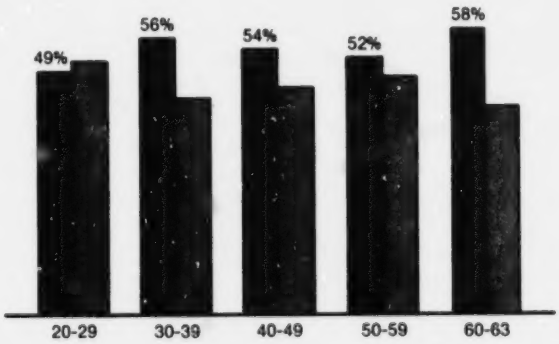
Figure 3

Did CPP Contributors Read Any Parts of the TERMS AND CONDITIONS?

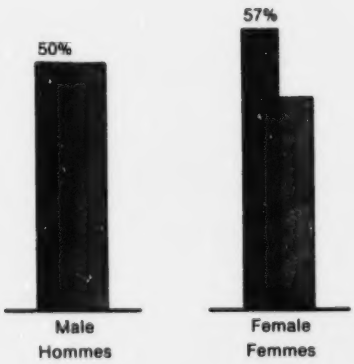
Les cotisants au RPC ont-ils lu LES MODALITÉS ET CONDITIONS, au moins en partie?

Global
Total

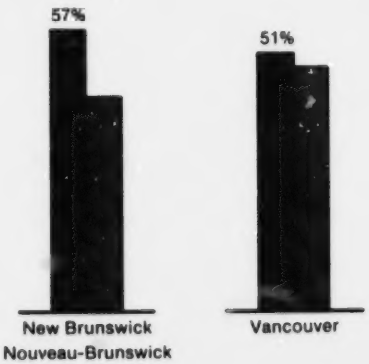
By Age Group
Selon le groupe d'âge

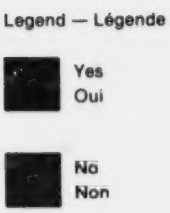


By Sex
Selon le sexe



By Location
Selon le lieu





Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

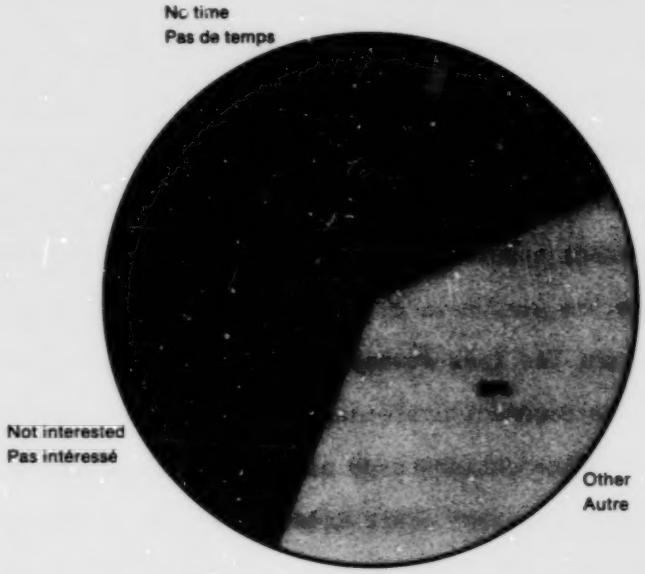
1.4 Principales raisons invoquées pour n'avoir pas lu les documents.

Il y a 34% des cotisants qui n'ont lu ni l'un ni l'autre des documents. Quarante-trois pour cent (43%) d'entre eux ont donné comme principale raison le fait qu'ils n'avaient pas eu le temps de les lire. Il n'y a que 19% d'entre eux qui ont indiqué que cette documentation ne les intéressait pas. Le reste des cotisants (38%) ont donné des raisons qui varient beaucoup dont les plus fréquentes étaient que le conjoint (ou un membre de la famille) du cotisant en avait déjà fait la lecture ou que le cotisant revenait à peine de vacances ou avait déménagé récemment et envisageait de lire ces documents à la première occasion.

Figure 4

Main Reason for Not Reading Documents

La raison principale pour laquelle on n'a pas lu ces documents



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.5 Jusqu'à quel point les cotisants ont-ils jugé utile l'ÉTAT FINANCIER?

Les réactions des cotisants qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER ont été généralement très positives. La grande majorité d'entre eux (86%) ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER utile ou très utile. De ces derniers, 45% l'ont trouvé utile et 41% l'ont trouvé très utile. Il n'y a que 7% d'entre eux qui étaient sans avis.

Les réactions ont été très favorables au Nouveau-Brunswick où 90% des cotisants ont trouvé le document utile par rapport à 83% à Vancouver. Dix-sept pour cent (17%) de cotisants de plus au Nouveau-Brunswick ont également indiqué que le document était très utile. La perception de l'utilité du document varie de 83% pour le groupe d'âge 20-29 ans à 92% pour le groupe d'âge 60-63 ans. Parmi les cotisants qui ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER très utile, les pourcentages vont de 30% pour le groupe d'âge 20-24 ans à 61% pour le groupe d'âge 60-63 ans. Ceci confirme l'impression que les personnes plus âgées croient que l'ÉTAT FINANCIER peut leur apporter des avantages personnels des plus importants puisqu'ils sont cotisants au Régime depuis plus longtemps et ils s'attendent à en retirer plus rapidement des prestations. La différence entre les hommes et les femmes de l'enquête n'est pas significative. Le nombre des personnes mariées, séparées ou divorcées et celui des cotisants célibataires qui ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER utile ou très utile est presque pareil. Leur jugement sur l'utilité du document varie cependant. Il est significatif de constater que plus de personnes mariées, divorcées ou séparées (44%) ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER très utile par rapport à 30% chez les célibataires. Cela pourrait s'expliquer du fait des prestations additionnelles auxquelles ont droit les

personnes du premier groupe comme la prestation de conjoint survivant. La différence n'est pas significative entre les personnes mariées, séparées ou divorcées avec ou sans enfants âgés de moins de 25 ans. On note avec intérêt que le pourcentage (44%) des personnes qui ont reçu les deux documents et ont trouvé l'ÉTAT FINANCIER très utile est un peu plus élevé que celui des personnes qui n'ont reçu que l'ÉTAT FINANCIER (39%). Cela pourrait suggérer que même si moins de personnes ont lu l'ÉTAT FINANCIER parmi celles qui ont reçu les deux documents, ces personnes l'ont trouvé un peu plus utile. Il semblerait que les MODALITÉS ET CONDITIONS améliorent la valeur des renseignements fournis dans l'ÉTAT FINANCIER. On peut se rendre compte d'autres effets des MODALITÉS ET CONDITIONS sur les réactions du cotisant à l'ÉTAT FINANCIER dans la section 4.2.4.

Figure 5

How Helpful is the STATEMENT to CPP Contributors?
(as a percentage of contributors who have read the statement)

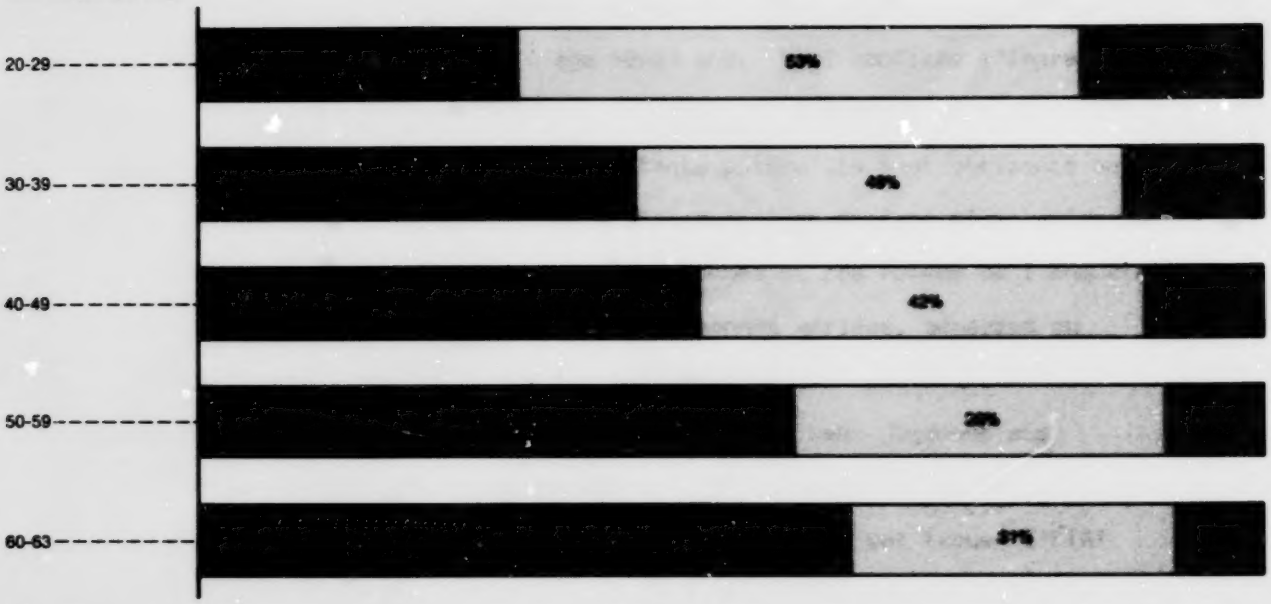
Les cotisants au RPC ont-ils trouvé L'ÉTAT FINANCIER utile?
(en pourcentage des cotisants qui ont lu l'état financier)

Global
Total

Legend — Légende

- Very helpful / Très utile
- Somewhat helpful / Assez utile
- Not at all helpful / Pas du tout utile
- No opinion / Sans opinion

By Age Group
Selon le groupe d'âge



By Location
Selon le lieu

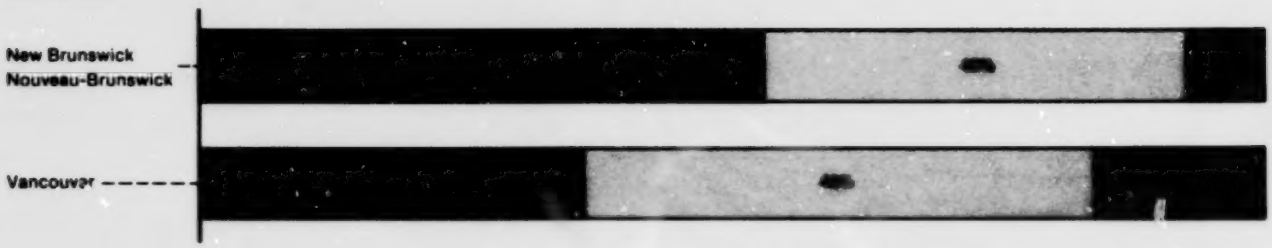
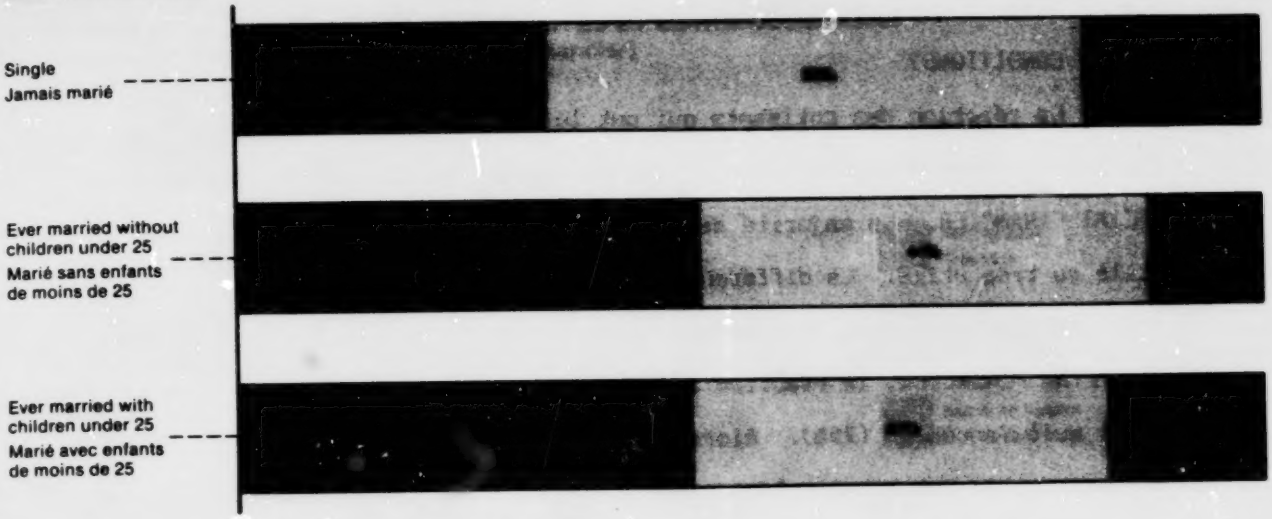
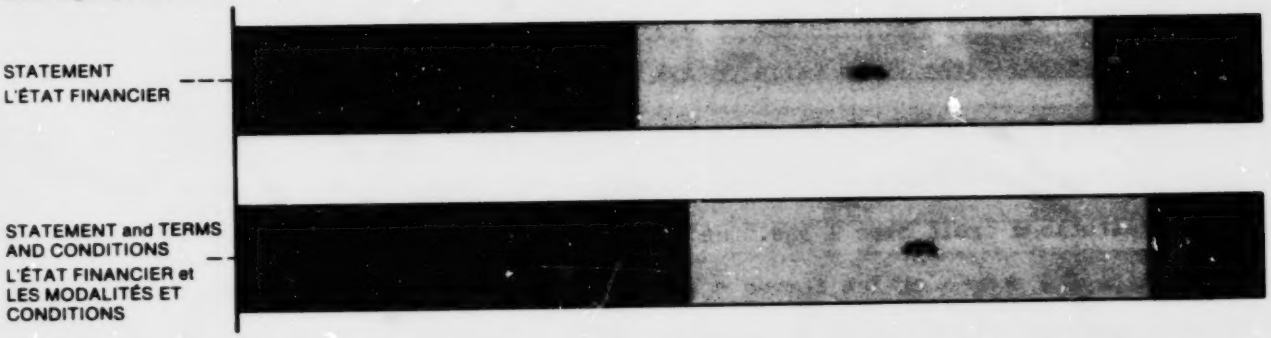


Figure 5 (concluded — fin)

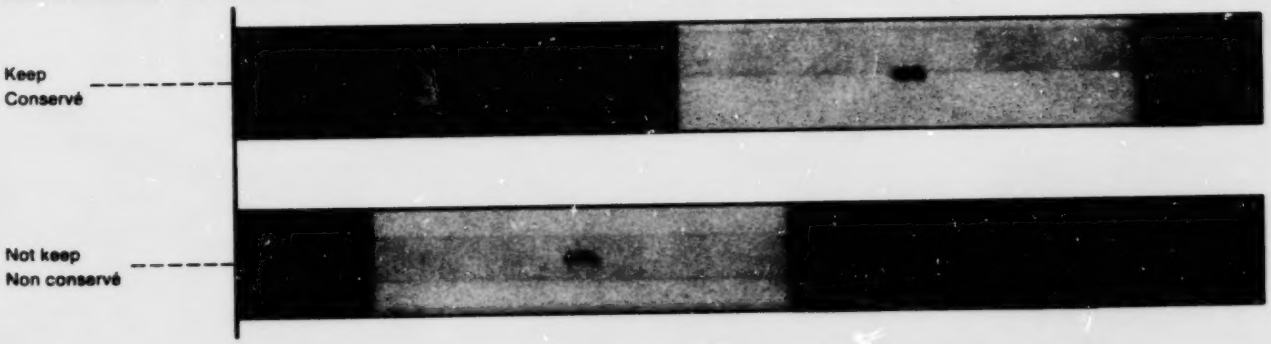
By Marital Status
Selon l'état matrimonial



By Document Group
Selon le groupe du document



By Statement Retention
Selon la conservation de l'état financier



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

1.6 Jusqu'à quel point les cotisants ont-ils jugé utile les MODALITÉS ET CONDITIONS?

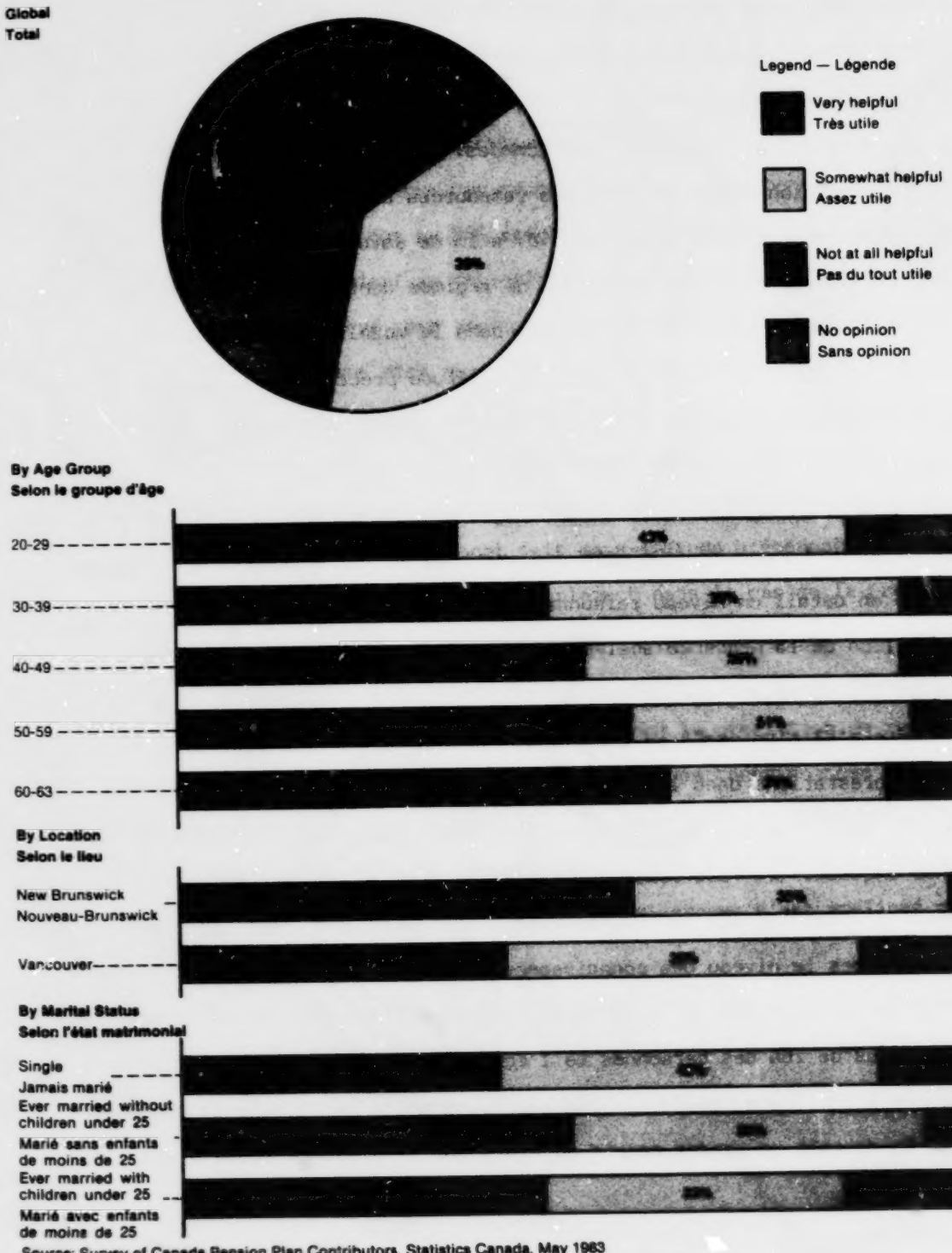
La réaction des cotisants qui ont lu les MODALITÉS ET CONDITIONS a été très favorable même si elle l'a été un peu moins que dans le cas de l'ÉTAT FINANCIER. La majorité des personnes (78%) ont trouvé le document utile ou très utile. La différence entre ceux qui l'ont trouvé très utile (40%) et ceux qui l'ont jugé utile (38%) est marginale. Comme dans le cas de l'ÉTAT FINANCIER, la réaction a été plus favorable au Nouveau-Brunswick (85%) qu'à Vancouver (75%). Alors que le nombre de ceux qui ont jugé le document utile est à peu près le même aux deux endroits, on constate encore que 14% de cotisants de plus l'ont trouvé très utile au Nouveau-Brunswick (50%).

Même s'il y a peu de différences entre les groupes d'âge de ceux qui ont trouvé le document utile, le jugement sur le degré d'utilité de ceux qui l'ont trouvé très utile varie de 31% pour le groupe d'âge 20-29 ans à 54% pour le groupe d'âge 60-63 ans. Cela suggère encore que la perception de l'utilité des renseignements concernant les conditions d'admissibilité aux prestations croît avec l'âge. La différence de réactions aux documents entre les hommes et les femmes n'est pas significative. La seule caractéristique distinctive entre les célibataires et les personnes mariées, séparées ou divorcées se rattachait à un intérêt plus marqué des cotisants mariés, séparés ou divorcés. Quarante-deux pour cent (42%) de ces derniers ont jugé le document très utile par rapport à 35% de célibataires.

Figure 6

How Helpful is the TERMS AND CONDITIONS to CPP Contributors?
(as a percentage of contributors who have read the statement)

Les cotisants au RPC ont-ils trouvé LES MODALITÉS ET CONDITIONS utiles?
(en pourcentage des cotisants qui ont lu l'état financier)



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983

Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

2 Efficacité des documents

Les cotisants qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER sont-ils au courant des prestations du RPC auxquelles ils auraient droit?

En vue de mesurer l'efficacité des documents qui visaient à faire mieux comprendre les prestations du RPC, il serait utile de comparer les résultats de l'enquête avec d'autres données.

La Direction des politiques des ressources de Santé et Bien-être social Canada menait une enquête en 1981 afin de savoir si les Canadiens étaient au courant d'un certain nombre de régimes dont le RPC. Le lecteur devrait se rendre compte des différences dans le modèle de recherche en comparant les résultats de ces enquêtes. L'étude précédente visait une population d'adultes âgés de plus de 18 ans et vivant dans des grands centres urbains. Dans le cas de l'enquête auprès des cotisants au RPC, la population visée comprend des cotisants âgés de 20 à 63 ans du Nouveau-Brunswick et de Vancouver. On note également qu'en vue d'assurer à l'analyse en détail un niveau raisonnable de fiabilité, la taille de l'échantillon de la présente analyse est beaucoup plus importante que dans le cas de l'analyse précédente.

Même s'il s'agissait de mesurer les connaissances des cotisants au sujet des prestations dans les deux enquêtes, on ne devrait pas oublier que seules les personnes qui avaient lu l'ÉTAT FINANCIER étaient visées dans la présente enquête. Il faut remarquer également que les médias, en attirant récemment l'attention sur le RPC, peuvent avoir contribué à améliorer entre les deux études le niveau des connaissances au sujet des prestations.

C'est en retenant ces aspects qu'on pourrait enregistrer au départ le fait que plus de 28% des personnes de l'échantillonnage total ont refusé de participer à l'enquête précédente par rapport à moins de 1% dans la présente étude. On devrait se rendre compte qu'alors que la présente étude a été

conduite par Statistique Canada, la précédente l'a été sur une base volontaire et pas nécessairement conforme au décret de Statistique Canada. Le pourcentage extrêmement bas des personnes qui ont refusé de participer à l'enquête tendrait à confirmer l'opinion selon laquelle les cotisants sont généralement d'avis que les documents de renseignements contiennent des informations importantes et pertinentes.

Les résultats obtenus par rapport au niveau des connaissances relatives aux prestations du RPC sont très encourageants. Le pourcentage des cotisants qui étaient au courant des prestations du RPC était sensiblement plus élevé pour toutes ces prestations. Soixante-huit pour cent (68%) ont indiqué être au courant de la prestation de retraite par rapport à 38%. Trente-huit pour cent (38%) ont signalé la prestation de décès par rapport à 6%. Dans le cas de la prestation d'invalidité, 30% des cotisants ont indiqué qu'ils savaient qu'elle existait alors qu'il n'y avait que 7% de la population qui l'ont fait dans l'étude précédente. Un meilleur niveau des connaissances s'observe également dans le cas de la prestation de conjoint survivant (30% par rapport à 8%) et des prestations d'enfants de cotisant invalide ou d'orphelins (22% par rapport à 3%). Alors que la meilleure hausse (30%) se constate au sujet de la prestation de retraite, les hausses les plus spectaculaires au niveau des connaissances se sont révélées au sujet de ces prestations généralement moins connues du public que sont celles des enfants (enfants de cotisant invalide et orphelins) et de décès. Dans ces cas, le niveau des connaissances s'est amélioré de 7 fois.

Il est intéressant de noter qu'il n'y eut dans cette étude que 20% de ceux qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER à déclarer n'avoir aucune connaissance de l'une ou l'autre des prestations.

Parmi les 68% de cotisants qui étaient au courant de la prestation de retraite, 24% n'étaient au courant que de cette prestation alors que 14, 16, 9, 4 et 2% d'entre eux étaient au courant respectivement d'une deuxième, troisième, quatrième, cinquième, sixième prestation différente du RPC. Onze pour cent (11%) des cotisants étaient au courant d'une ou de plusieurs prestations à part la prestation de retraite. On s'est rendu compte que le niveau des connaissances variait d'un lieu à l'autre. Plus de cotisants sont au courant des prestations au Nouveau-Brunswick (85%) qu'à Vancouver (77%). On s'aperçoit également que le niveau des connaissances au sujet des prestations s'accroît avec l'âge. Quatre-vingt-six pour cent (86%) des cotisants du groupe d'âge 60-63 ans étaient au courant d'au moins une forme de prestation par rapport à 76% dans le groupe d'âge 20-29 ans.

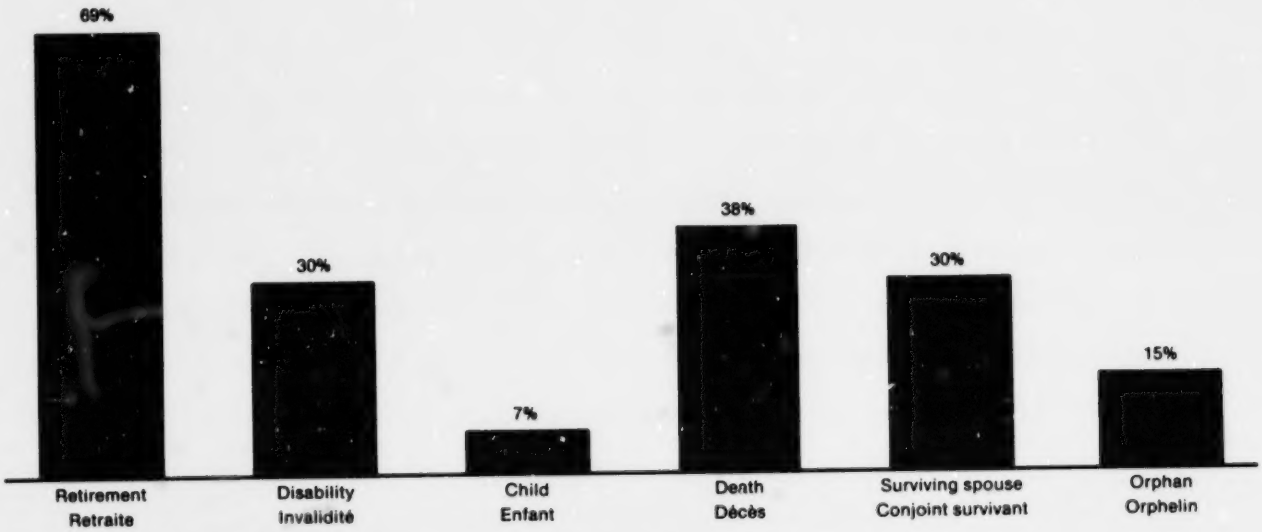
Un peu plus d'hommes (81%) que de femmes (78%) sont au courant de l'une ou l'autre des prestations. De même, plus de personnes mariées, séparées ou divorcées (82%) sont au courant des prestations par rapport aux célibataires (73%).

Il est finalement intéressant de noter que les personnes qui ont reçu les deux documents de renseignements étaient un peu plus au courant des sortes de prestations (81%) que les personnes qui n'ont reçu que l'ÉTAT FINANCIER (79%).

Figure 7

Are Contributors Who Have Read the STATEMENT Aware of the Benefits Available Under CPP?

Les cotisants qui ont lu L'ÉTAT FINANCIER connaissent-ils les prestations qu'offre le RPC?

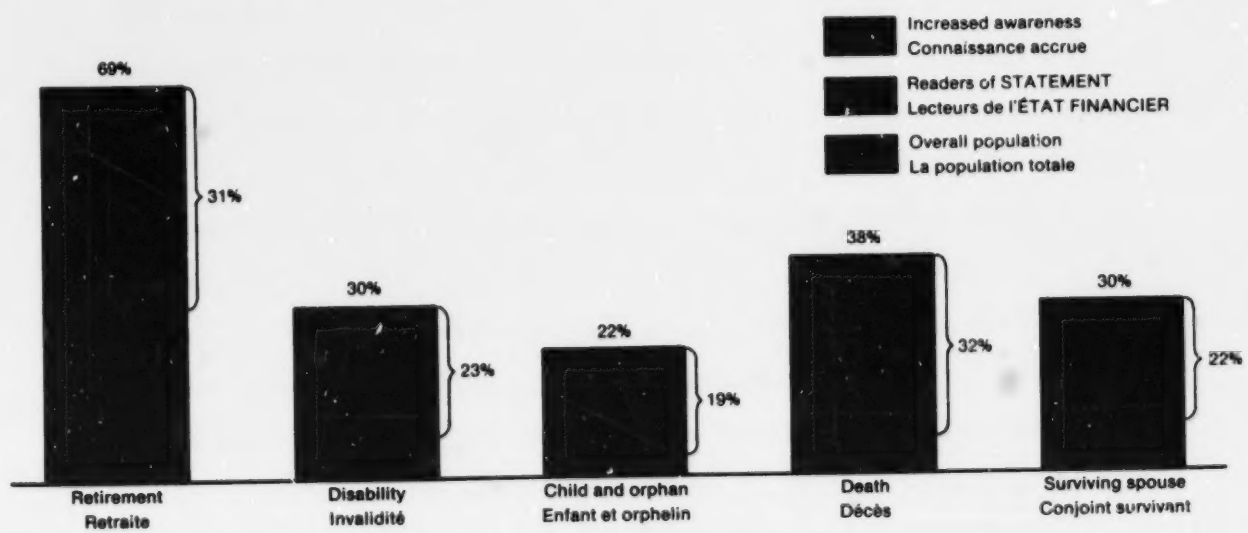


Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

Figure 8

Are Contributors Who Have Read the STATEMENT More Aware of the Benefits Available Under CPP?

Les cotisants qui ont lui L'ÉTAT FINANCIER connaissent-ils mieux les prestations qu'offre le RPC?



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983
Source: Old Age Security Survey, Income Security Programs Branch, Health and Welfare Canada, July 1981
Source: Enquête sur la Sécurité de la vieillesse, Direction des programmes de la sécurité du revenu, Santé et bien-être social Canada, juillet 1981

3 Incidence du projet d'information sur les bureaux des programmes de sécurité du revenu

3.1 À quelle fréquence les cotisants souhaitent-ils recevoir l'ÉTAT FINANCIER?

Une autre façon de mesurer l'intérêt des cotisants aux documents du RPC se vérifie par la fréquence à laquelle ils souhaitent recevoir leurs ÉTATS FINANCIERS mis à jour. Moins de 1% ont indiqué qu'ils ne désirent plus recevoir un ÉTAT FINANCIER mis à jour et il n'y eut que 7% de cotisants qui ont manifesté le désir de ne recevoir ce document que sur demande expresse. Ces pourcentages correspondent à peu près à ceux des cotisants qui ont trouvé les documents tout à fait inutiles.

Il n'est pas étonnant que le plus fort pourcentage (39%) soit celui des cotisants qui, ayant lu l'ÉTAT FINANCIER, veulent le recevoir tous les ans. Il n'y eut que 4% des personnes âgées de moins de 40 ans qui ont demandé à recevoir annuellement les documents <u>après</u> leur quarantième anniversaire tandis que 35% d'entre eux ont demandé qu'on leur envoie les documents tous les quatre ans à partir d'alors.

Le pourcentage des personnes qui souhaitent recevoir ce document tous les trois ans vient en deuxième position (29%) et tous les quatre ans en troisième position (20%). Le pourcentage des personnes qui souhaitent ne recevoir ce document qu'à l'âge de 64 ans ou qui n'ont pas émis d'opinion constitue les 4% restant.

La mise à la poste prévue tous les quatre ans de l'ÉTAT FINANCIER devrait garantir du point de vue des réactions qu'il doit susciter, un grand intérêt soutenu. À un rythme plus fréquent, on risquerait de "surexposer" ce document. Il faut tenir compte du fait que les renseignements dans ce document subissent graduellement des modifications au cours des ans et que les cotisants pourraient se désintéresser de cette documentation si elle leur parvenait à un rythme trop fréquent.

3.2 À quel endroit les cotisants préfèrent-ils s'adresser au sujet de leur situation actuelle dans le cadre du RPC?

À la question de leur endroit de préférence pour adresser leur demande de renseignements (le cas échéant) au sujet de leur situation actuelle dans le cadre du RPC, 73% des cotisants ont indiqué qu'ils préféreraient le faire par téléphone auprès du bureau local du Programme de sécurité du revenu. Quelques cotisants (17%) ont indiqué qu'ils préféreraient se rendre personnellement à leur bureau local tandis que 8% préféreraient écrire aux bureaux d'Ottawa. Les 2% restant n'ont pas exprimé de désir.

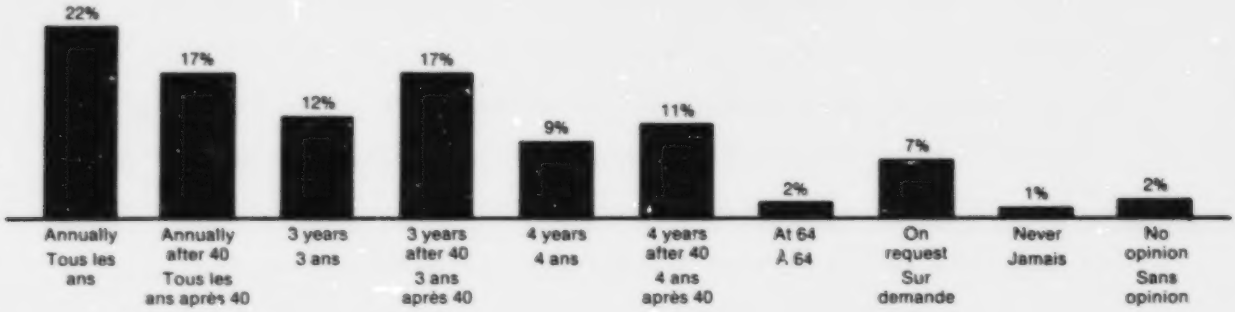
Un cotisant s'est distingué en indiquant qu'il agirait selon le type de sa demande. Dans le cas de renseignements faciles à obtenir dans l'immédiat, il préférerait téléphoner à son bureau. Dans le cas d'une demande de renseignements plus complète ou de modifications à apporter à son registre, il se rendrait à son bureau local. Dans le cas finalement où les renseignements désirés ne sont généralement pas fournis par le bureau local ou s'il est insatisfait des renseignements qu'on lui fournit à cet endroit, il rédigerait alors sa demande à l'intention des bureaux d'Ottawa. L'avis de ce cotisant nous est utile et nous fait agir avec précaution dans l'analyse des réponses à cette question.

Figure 9

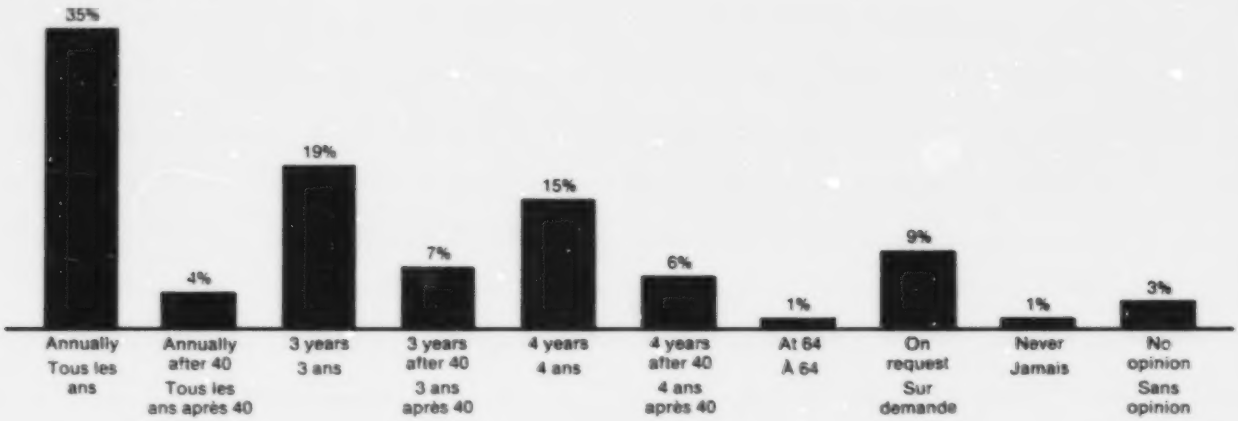
How Often Do CPP Contributors Want to Receive the STATEMENT?

À quelle fréquence les cotisants au RPC aimeraient-ils recevoir L'ÉTAT FINANCIER

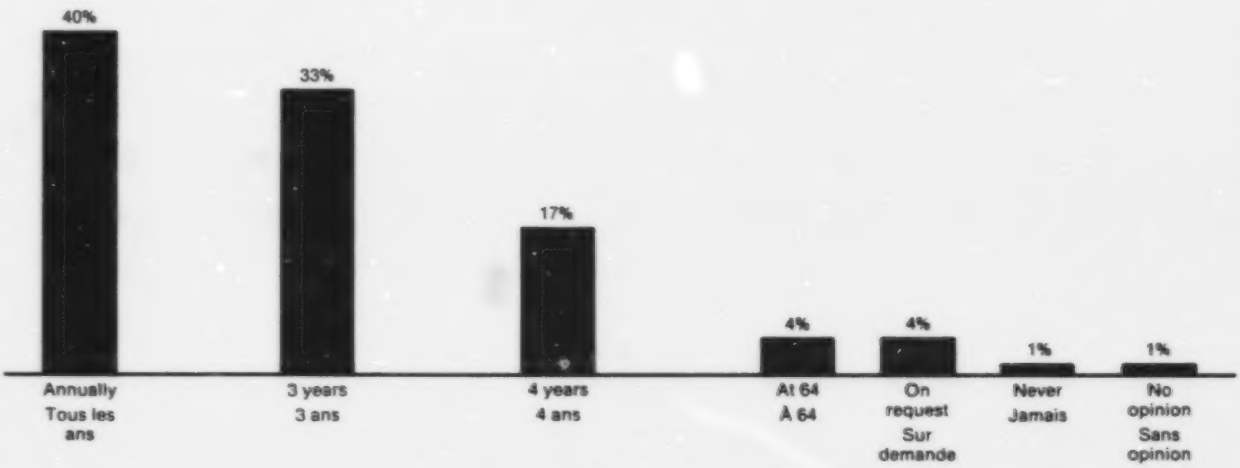
Global
Total



By Age Group under 40
Selon le groupe d'âge de moins de 40



By Age Group over 40
Selon le groupe d'âge de plus de 40



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

3.3 Le nombre et le type de demandes de renseignements découlent de la mise en oeuvre du projet de renseignements.

Le nombre total des demandes adressées au bureau local des programmes de sécurité du revenu a été de 184 ce qui correspond approximativement à 3% de ceux qui ont reçu l'ÉTAT FINANCIER par la poste.

Il est difficile d'évaluer avec précision quel serait le nombre de demandes de renseignements reliées à la mise en oeuvre complète du projet de renseignements, pour les raisons suivantes.

On suppose que la grande majorité des cotisants éprouvent maintenant un sentiment de grande confiance à l'égard de la précision des registres tenus par les institutions gouvernementales, surtout en ce qui concerne leurs registres des gains. De ce fait, quelques milliers de personnes visées par l'enquête ne vont pas vérifier minutieusement l'ÉTAT FINANCIER à moins qu'ils n'y constatent des erreurs grossières ou qu'il y manque des renseignements (par exemple, des erreurs dans l'adresse ou le numéro d'assurance sociale).

Le fait qu'un plus grand nombre de personnes reçoivent la documentation entraîne qu'elles seront mieux informées des inexactitudes dans leur registre du RPC et des effets que cela peut avoir par rapport aux prestations. Dans la mesure où les cas de différences possibles ou réelles seront mieux connus, il y a lieu de croire que les cotisants vérifieront plus attentivement leur ÉTAT FINANCIER. Il devrait donc y avoir plus de demandes de renseignements adressées aux bureaux locaux en relation avec des erreurs possibles ou réelles dans les registres du RPC.

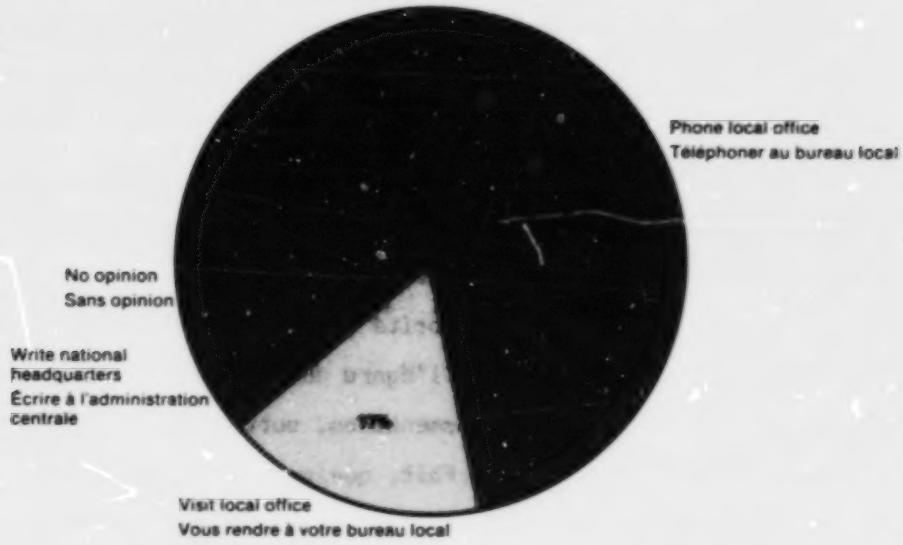
Le nombre des demandes pourrait subitement augmenter en flèche si des cas d'erreurs dans les registres du RPC avec ce que cela entraîne par rapport aux prestations faisait l'objet de reportages dans les médias.

Alors qu'il est difficile de prévoir avec précision le nombre des demandes qui pourraient en découler, il est raisonnable dans l'état actuel des choses, de s'attendre qu'il serait de 5%. Il faudrait vérifier avec soin et réévaluer cette donnée annuellement au cours de la mise en oeuvre du projet de renseignements.

Figure 10

Where Do Contributors Prefer to Obtain Information About Their Current Status Under the CPP?

Comment les cotisants au RPC préfèrent-ils s'y prendre pour obtenir des renseignements sur leur situation actuelle?



Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

Figure 11

Types of Enquiries to District Offices

Types de demande aux bureaux de district

Source: Survey of Canada Pension Plan Contributors, Statistics Canada, May 1983
Source: Enquête auprès des cotisants au Régime de pensions du Canada, Statistique Canada, mai 1983

4 Les réactions du cotisant à certains articles des documents du RPC

Cette section du rapport met l'accent sur les réactions du cotisant à certains éléments du contenu de l'ÉTAT FINANCIER et des MODALITÉS ET CONDITIONS.

Nous présentons leurs réactions selon qu'elles se rattachent à l'état de leurs cotisations, des gains de retraite et des prestations dont il est question dans l'ÉTAT FINANCIER personnel mis à leur disposition.

Ce rapport s'intéresse dès lors à la façon dont les cotisants ont compris ou vérifié les explications concernant les conditions d'admissibilité, leurs cotisations au RPC et le partage des crédits de pension dans les MODALITÉS ET CONDITIONS. Il est recommandé d'apporter d'éventuelles modifications à ces documents à partir des données de l'enquête.

On procède ensuite à l'examen des répercussions du document MODALITÉS ET CONDITIONS sur les réactions du cotisant à l'ÉTAT FINANCIER.

On présente enfin certains des commentaires des cotisants.

4.1 Les réactions du cotisant à des articles de l'ÉTAT FINANCIER

4.1.1. État de leurs cotisations

Presque les trois quarts des cotisants sont d'avis que les renseignements fournis dans l'ÉTAT FINANCIER leur suffisait pour vérifier avec précision l'état de leurs cotisations. Parmi les 11% qui ont trouvé les renseignements insuffisants, la majorité d'entre eux ont dit que cela dépendait du fait qu'ils ne tenaient pas de dossiers personnels (50%). Vingt-neuf pour cent (29%) des personnes ont indiqué qu'elles ne savaient comment faire les vérifications nécessaires et 21% restant donnaient d'autres raisons.

Recommandation 1

Attendu les réactions positives du plus grand nombre des cotisants à cette question et attendu les raisons qu'ont fournies ceux qui ont trouvé les renseignements insatisfaisants, il est recommandé de ne pas modifier la façon actuelle de présenter le registre des cotisations.

4.1.2 Registre des gains admissibles

Presque les trois quarts des cotisants ont encore indiqué qu'ils avaient compris l'importance des gains admissibles inscrits à leur registre en relation avec les prestations qu'ils pourraient toucher. Un nombre semblable de cotisants ont indiqué qu'ils ont trouvé utiles les données concernant les gains admissibles. On comprend que le plus grand nombre de ceux qui ont indiqué qu'ils avaient compris l'importance des gains admissibles ont également indiqué que ces données étaient utiles (84%) par rapport à ceux qui n'en n'ont pas compris l'importance (50%).

Nous faisons remarquer que c'est à l'article des gains admissibles qu'on a le plus déploré le manque de clarté dans le document, si l'on se fie du moins aux commentaires de quelques cotisants.

Recommandation 2

En dépit du fait que la plupart des cotisants ont eu une réaction favorable en ce qui touche les gains admissibles, il faut reconnaître qu'il s'agit du seul article permettant à la plupart d'entre eux de vérifier rapidement les cotisations déjà versées.

La section des gains admissibles peut paraître confuse pour certains cotisants, surtout pour ceux dont les revenus excèdent le maximum des gains admissibles de l'année. Pour s'assurer que les cotisants portent surtout leur attention à la compréhension ou à la vérification des renseignements, et qu'ils soient placés dans les meilleures conditions possibles, il est

suggéré de retirer dans la mesure du possible ce qui a trait aux gains admissibles. Dans le cas où ces renseignements seraient néanmoins jugés nécessaires, il est recommandé de ne présenter pour plus de simplicité que l'état non révisé des gains admissibles.

4.1.3 Les prestations dans le cadre du RPC

Il a été démontré, dans la section 2, que la mention dans l'ÉTAT FINANCIER des prestations dans le cadre du RPC s'est avéré efficace pour hausser le niveau des connaissances au sujet de ces prestations. Les cotisants ont en général réagi très favorablement à ces renseignements. Soixante-dix-neuf pour cent (79%) des cotisants qui ont lu l'ÉTAT FINANCIER ont trouvé utiles les renseignements au sujet des prestations alors que 18% les ont trouvé inutiles et 3% sont demeurés sans avis. Il n'est pas étonnant de constater que ceux qui les ont trouvé utiles ont tendance à juger l'ÉTAT FINANCIER plus utile que ceux qui ont trouvé les renseignements inutiles. Parmi ceux qui, par exemple, ont trouvé très utile l'ÉTAT FINANCIER, 92% d'entre eux ont également jugé utiles les renseignements à propos des prestations, alors qu'il n'y a que 36% de personnes qui ont trouvé utiles ces renseignements parmi ceux qui ont jugé l'ÉTAT FINANCIER tout à fait inutile.

Il y a une relation évidente entre le fait que plus les gens vieillissent plus ils ont tendance à juger utiles les renseignements fournis. Soixante-quatorze pour cent (74%) des personnes du groupe d'âge 20-29 ans ont trouvé utiles les renseignements à propos des prestations par rapport à 89% du groupe d'âge 60-63 ans.

Recommandation 3

Puisque les renseignements se sont avérés d'une certaine utilité et que les réactions qu'ils ont provoquées sont positives, il est recommandé de fournir ces renseignements dans l'ÉTAT FINANCIER.

Nous faisons remarquer que le texte sous "Votre prestation de retraite" de l'ÉTAT FINANCIER est sujet à confusion. Les prestations estimées sont fondées sur l'hypothèse que les cotisants versent encore des cotisations au Régime comme dans le passé. Des cotisants pourraient croire qu'ils ont droit à des prestations qu'ils aient cessé ou non de travailler. En vue de lever une ambiguité possible, il est recommandé que le texte en question soit repris comme suit: "Votre prestation de retraite (calculée en supposant que vous avez cotisé jusqu'au moment d'avoir 65 ans) fondé sur votre Registre des gains actuels serait de".

4.2 Réactions du cotisant aux MODALITÉS ET CONDITIONS

4.2.1 Explication relative aux conditions d'admissibilité

La plupart des cotisants qui ont lu le document sont d'avis qu'il expose d'une façon adéquate les conditions d'admissibilité aux prestations du RPC. Il est intéressant de noter que cette réaction aux explications fournies était en relation très étroite avec le niveau des connaissances du cotisant au sujet des prestations. Soixante-dix-neuf pour cent (79%) des cotisants ont indiqué par exemple que les conditions d'admissibilité à la prestation de retraite étaient convenablement expliquées alors qu'ils n'étaient plus que 60% dans le cas de la prestation d'orphelins. Moins de 5% des cotisants ont indiqué qu'ils avaient trouvé inadéquates les explications fournies au sujet de l'une ou l'autre des prestations. Nous faisons cependant remarquer que plusieurs cotisants n'ont pas exprimé d'avis. Ceci serait une indication que la plupart de ceux qui ont lu MODALITÉS ET CONDITIONS n'ont généralement pas porté attention à cette question.

Recommandation 4

Si l'on tient compte du fait que la majorité des cotisants ont indiqué qu'ils avaient trouvé adéquates les explications relatives aux

conditions d'admissibilité et si l'on considère le très bas pourcentage de ceux qui étaient de l'avis contraire, il est recommandé de n'apporter aucune modification à la façon dont ces conditions sont décrites et présentées.

4.2.2 Explication relative au calcul des prestations

Comme dans le cas de la réaction aux explications relatives aux conditions d'admissibilité, la plupart des cotisants qui ont lu le document ont jugé adéquates les explications relatives au calcul des prestations. Moins de 5% d'entre eux ont indiqué qu'ils ont trouvé inadéquates les explications fournies au sujet de l'une ou l'autre des prestations. Nous faisons cependant remarquer que presque la moitié des cotisants n'ont pas exprimé leur avis. Il semblerait que plusieurs cotisants n'ont fait que parcourir cette partie du document.

Recommandation 5

Si l'on tient compte du fait que la majorité des cotisants ont trouvé adéquates les explications fournies et qu'un très petit nombre d'entre eux était de l'avis contraire, il est recommandé de ne pas apporter de modifications aux explications fournies en relation avec le calcul des prestations.

4.2.3 Explications relatives au partage des crédits de pension

Il n'y a que 27% des cotisants qui ont indiqué qu'ils avaient lu les explications fournies en relation avec le partage des crédits de pension. Presque les trois quarts d'entre eux ont trouvé les explications suffisamment claires alors que 18% d'entre eux n'ont pas exprimé leur avis. Il n'y a que 8% des cotisants qui ont dit que les explications ne leur apparaissaient pas claires.

Recommandation 6

En dépit du fait que peu de cotisants ont dit qu'ils avaient lu les renseignements de cet article de MODALITÉS ET CONDITIONS, on peut s'attendre à ce que plusieurs cotisants y fassent référence quand le besoin s'en fera sentir. Si l'on tient compte également du fait qu'il n'y a qu'un petit nombre de ceux qui les ont lus à ne pas les trouver suffisamment clairs, il est recommandé de ne pas modifier cet article dans son contenu ou sa présentation.

4.2.4 Répercussions du document sur la réaction du cotisant au document ÉTAT FINANCIER

Même si 10% de plus de cotisants, comme nous l'avons mentionné à la section 1.2, ont lu l'ÉTAT FINANCIER qu'ils avaient reçu sans l'autre document, la réaction des cotisants qui ont lu MODALITÉS ET CONDITIONS qu'ils avaient reçu en même temps que l'autre document, a été légèrement plus favorable.

Il y a environ 5% de plus de cotisants qui avaient reçu le document à avoir trouvé l'ÉTAT FINANCIER très utile. Il y a 3% de cotisants de moins qui ont trouvé tout à fait inutile l'ÉTAT FINANCIER.

Un peu plus de 2% de ceux qui avaient reçu les documents ont prouvé être au courant d'au moins une prestation du RPC.

Il y a environ 5% de cotisants de plus qui ont indiqué qu'ils avaient compris l'importance de leurs gains de pension pour le calcul des prestations auxquelles ils auraient droit. Il y a encore à peu près 3% de cotisants de plus qui ont trouvé utiles les renseignements fournis dans l'ÉTAT FINANCIER au sujet des gains de pension.

Il y a enfin environ 4% de cotisants de plus qui ont indiqué qu'ils avaient trouvé suffisants les renseignements de l'ÉTAT FINANCIER pour le calcul précis de leurs cotisations.

4.2.5 Conclusions

Les MODALITÉS ET CONDITIONS ont fait accroître, dans une certaine mesure, la valeur des renseignements contenus dans l'ÉTAT FINANCIER en relation avec les cotisations, les gains admissibles et les prestations estimées. Même si la plupart des cotisants ont trouvé adéquates les explications fournies par rapport aux conditions d'admissibilité et au calcul des prestations, un grand nombre d'autres cotisants n'ont pas exprimé leur avis. Si l'on considère le très haut pourcentage de personnes qui ont conservé ce document, il semblerait cependant que les personnes jointes dans l'enquête sont d'avis que les renseignements fournis sont une documentation utile qu'ils peuvent consulter au fur et à mesure de leurs besoins.

4.3 Commentaires généraux

Environ 92% des cotisants ont indiqué que les renseignements fournis à propos du RPC leur suffisait. Les questions du reste des cotisants (8%) portaient le plus souvent sur l'assurance de pouvoir, le moment venu, retirer leurs prestations de retraite, puis sur les conditions d'admissibilité à certaines prestations (la prestation d'invalidité, en particulier) et enfin sur la façon de calculer les prestations.

Presque les trois quarts des cotisants qui avaient lu l'ÉTAT FINANCIER n'avaient plus de commentaires à faire à propos de ces documents. Parmi les 25% des autres cotisants, 14% d'entre eux étaient d'avis que ces documents correspondaient à une bonne initiative ou que cela leur avait été très utile. Six pour cent (6%) d'entre eux ont indiqué que les renseignements contenus dans les documents leur avaient paru trop difficiles à comprendre ou que le choix des mots ne leur convenait pas. Environ 2% étaient d'avis d'une part que cette documentation ne leur était pas utile ou d'autre part qu'il s'agissait d'une entreprise trop coûteuse ou d'un gaspillage.

Les commentaires fournis par les cotisants au cours des interviews ont été enregistrés. Les commentaires négatifs ont tendance à se concentrer surtout autour d'une impression de gaspillage des ressources du gouvernement et d'envahissement de la vie privée. Ces commentaires sont peu nombreux en comparaison des commentaires positifs. Certains des points de vue favorables exprimés suivent.

1. J'ai aimé ça d'une façon incroyable. Merveilleuse idée pour tenir le public au courant.

2. Elle a été avertie par le médecin qu'elle allait être invalide, alors elle était bien contente de recevoir le document.

3. Il pense que c'est une idée extraordinaire. La meilleure chose qu'il ait jamais vue. Vous devriez dire aux gens de le mettre dans leur coffret de sécurité, c'est assez précieux pour ça.

4. Grands mercis pour le document que j'ai reçu. Une des meilleures choses que j'ai reçue depuis quelques années. Ça m'indique quand ma pension commence et, si je deviens invalide, combien je vais retirer.

5. Bonne idée. C'est surprenant venant de la part du gouvernement.

6. L'une des rares choses censées que le gouvernement ait jamais faite.

7. Un des rares documents du gouvernement que quelqu'un peut lire et comprendre.

8. La correspondante était ravie de recevoir les deux documents. Elle les a lus d'un bout à l'autre et a précisé qu'elle n'était pas au courant des prestations.

9. La correspondante est invalide et il lui semblait que l'ÉTAT FINANCIER, selon son expression, lui était "tombé du ciel". Sa situation financière d'alors était catastrophique et elle a maintenant repris espoir.

10. Il l'a montré à tous ses amis qui en veulent un à leur tour.

11. Du fait que les formulaires sont à jour, on devrait l'envoyer à tout le personnel des bureaux de plus de 200 employés. Ça serait très profitable.

12. Ça ne l'a pas intéressé. Mais après mon coup de téléphone, il a regretté de l'avoir jeté et en voulait un autre.

13. Je peux vraiment pas en dire assez de bien. C'est une bonne chose que je l'ai eu parce que je me demandais des fois si on enregistrait mes cotisations. J'ai eu de la chance d'être dans votre enquête.

14. Très bonne idée. Je peux mettre ça avec mon testament et les gens l'auront pour la prestation de décès. Le montant de mes cotisations m'a étonné. Très complet, simple et clair. Un excellent document.

15. Ça m'a fait plaisir de le recevoir parce qu'il me permet de faire une évaluation correcte de mes prestations.

16. Super! Remarquable. Document très impressionnant, bien présenté. J'aime pas les enquêtes, j'aurais raccroché si ça avait été pour quelque chose d'autre.

17. Ils ont finalement fait bon usage de leur papier.

18. Il était à peu près temps que je reçoive quelque chose comme ça. Ça m'a beaucoup impressionné et je l'ai vraiment aimé.

19. Oui, je pense que c'est une très bonne idée. Je rajoute des choses dans le mien qui est dans le coffret de sécurité à la banque; comme ça, si quelque chose m'arrive, ils sauront.

20. Je pense que ça devrait être posté à tout le monde. C'est la meilleure chose que le gouvernement nous ait jamais envoyée.

21. Je pensais que je payais au RPC pour aider les gens à la retraite, je ne savais pas que c'était pour ma retraite. Je ne savais rien des autres prestations avant ça.

22. Pourquoi ces renseignemenbts ne nous ont pas été envoyés plus tôt?

23. Un excellent document. Bien mieux que l'ÉTAT FINANCIER antérieur.

24. Ça fait longtemps qu'on aurait dû l'avoir.

25. Ça m'a fait plaisir de le recevoir. Depuis que j'ai reçu les documents, j'ai fait la demande d'une rente d'invalidité. Je ne savais pas que ça existait avant et c'est une bonne chose que d'avoir les documents.

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

ÉTAT DE COMPTE DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

C P P

Canada

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Voici un état de vos cotisations, gains ouvrant droit à pension et prestations possibles aux termes du Régime de pensions du Canada (RPC). Il est fondé sur votre Registre des gains du RPC tel que mentionné à la date ci-dessous

REGISTRE DES GAINS OUVRANT DROIT À PENSION ET CONTRIBUTIONS

Bien que l'employé et l'employeur cotisent à parts égales au RPC, les cotisations indiquées ci-contre représentent le total, pour chaque année, de la part de l'employé seulement; dans le cas d'un cotisant travaillant à son compte, les deux parts y sont indiquées. Les cotisations qui figurent au registre sont telles qu'elles nous ont été signalées par votre employeur ou vous-même dans vos déclarations d'impôt, ajustées en fonction de tout trop-payé ou de tout partage des gains non ajustés admissibles. (Voir au verso le tableau de cotisation maximale des employés).

Par gains non ajustés admissibles, on entend les gains qui ont été portés au crédit de votre compte du RPC selon les cotisations que vous y avez versées chaque année. Ces gains servent au calcul de vos prestations du RPC et sont ajustés afin de tenir compte de la valeur du dollar pour l'année en cours lors du calcul de vos prestations. Vous n'êtes tenu de cotiser que sur la portion des gains se situant entre le niveau minimal appelé « exemption de base de l'année » et le niveau maximal ou « maximum des gains annuels admissibles ». (Les tableaux d'exemptions et de montants maximaux pour toutes les années figurent au verso).

ANNÉE CIVILE	COTISATIONS TOTALES AU R.C.P. $		GAINS DE PENSION NON AJUSTÉS $	GAINS DE PENSION AJUSTÉS $	
					* Indique le maximum des gains annuels admissibles ** Indique les cotisations d'une personne travaillant à son compte

VALEUR ESTIMATIVE DE VOS PRESTATIONS (si vous devenez admissible cette année)

Les prestations estimées ci-dessous sont fondées sur le Registre des gains qui précède. Les calculs ne sont fournis qu'à titre d'information générale et sont soumis à un ajustement conformément aux dispositions du Régime de pensions du Canada et de ses règlements d'application. Les prestations figurant ci-dessous ont été calculées en utilisant la date de naissance indiquée et en supposant que toutes les conditions d'admissibilité à cette prestation ont été remplies.

VOTRE PRESTATION DE RETRAITE

Un cotisant qui atteindrait l'âge de 65 ans pendant l'année civile en cours et qui aurait cotisé au taux maximal pendant au moins 85 p. 100 de la période de cotisation recevrait, sur présentation de sa demande, la pension maximale de ..... $ par mois

Votre prestation de retraite calculée en supposant que vous avez 65 ans cette année et fondée sur votre registre des gains actuels serait de ..... $ par mois

EN CAS DE DÉCÈS

Pour fournir des valeurs exactes en $ pour les prestations suivantes, la date du présent état a été utilisée comme la date fictive de votre décès aux fins de calcul.

Prestation de décès — Suite à l'approbation de la demande de prestation votre succession recevrait une prestation de décès de $

Prestation de survivant — Votre conjoint survivant pourrait, à l'approbation de sa demande, recevoir l'un des montants suivants (calculé selon les chiffres du présent rapport):

a) si votre conjoint avait 65 ans au moment de votre décès il recevrait ..... $ par mois

b) si votre conjoint avait moins de 65 ans mais qu'au moment de votre décès:
   (i) il avait 45 ans; ou;
   (ii) il avait moins de 45 ans mais était invalide ou avait les enfants à sa charge, il recevrait ..... $ par mois

c) un conjoint qui aurait 35 ans mais qui ne remplirait aucune des conditions exposées en (b) recevrait une prestation dont le montant serait égal à celui de la prestation indiquée en b) réduit dans une proportion de 1/120e pour chacun des mois qui précède son 45e anniversaire au moment du votre décès.

Prestation d'orphelin — À la date du présent état de compte, vos enfants de moins de 18 ans ou âgés de 18 ans ou plus mais moins de 25 ans s'ils n'ont jamais été mariés et fréquentent l'école ou l'université à plein temps recevraient ..... $ par mois

SI VOUS DEVENEZ INVALIDE (aux termes des dispositions sur le RPC)

Les prestations suivantes ont été calculées en utilisant la date de cet état comme la date à laquelle la prestation d'invalidité devient payable.

Prestation d'invalidité — À l'approbation de votre demande, vous recevriez, à compter de la date du présent état ..... $ par mois

Prestation versée aux enfants à charge d'un cotisant invalide — À la date de cet état, vos enfants de moins de 18 ans ou ceux qui sont âgés de 18 ans ou plus mais moins de 25 ans s'ils n'ont jamais été mariés et fréquentent l'école ou l'université à plein temps, recevraient ..... $ par mois

DONNÉE SUR LE COTISANT

NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE	DATE DE L'ÉTAT DE COMPTE	DATE DE NAISSANCE

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Information générale

Le Régime de pensions du Canada est un régime de pensions à cotisation qui fut mis en œuvre en 1966. À quelques exceptions près, toutes les personnes qui travaillent au Canada versent des cotisations annuelles au Régime et peuvent avoir droit, par la suite, à une ou à plusieurs prestations.

L'état de compte ci-joint vous montre les cotisations que vous avez versées et les gains ouvrant droit à pension qui ont été portés au crédit de votre compte; il a également été conçu de manière à fournir aux personnes à votre charge et à vous même une indication de toutes les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit. Comme le Registre des gains qui figure dans cet état de compte servira à déterminer si vous ou votre famille êtes admissible à des prestations et en calculer le montant, il est donc essentiel que vous l'examiniez attentivement pour vous assurer que toutes les cotisations et tous les gains ont été portés correctement à votre compte. Vous pouvez demander à recevoir un état de compte une fois par période de douze mois. Vous recevrez automatiquement un relevé courant tous les 3 ou 4 ans.

Comme toutes les cotisations se font au moyen des déclarations d'impôt sur le revenu, celles de l'année dernière ou de l'année en cours ne figurent peut-être pas encore à l'état de compte ci-joint mais elles seront portées à votre compte dès que les employés de Revenu Canada — Impôt auront traité votre déclaration ou celle de votre employeur pour l'année en question.

Si vous avez des questions à poser sur l'état de compte que nous vous avons fait parvenir ou sur les prestations offertes aux termes du Régime de pensions du Canada, veuillez vous mettre en rapport avec le bureau le plus proche de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu. Le personnel se fera un plaisir de vous aider.

REMARQUE

1. Les personnes à votre charge, vous même ou votre ayant droit devez présenter une demande pour toute prestation à laquelle vous pouvez être admissibles, car les prestations ne sont pas payées automatiquement.

2. Pour faciliter l'accès à nos dossiers et permettre une réponse rapide, veuillez mentionner votre numéro d'assurance sociale (*N.A.S.*) dans toutes les lettres que vous envoyez à nos services.

3. S'il y a des erreurs ou des omissions dans votre Registre des gains (voir la remarque n° 4) ou dans vos données personnelles (nom, N.A.S., date de naissance) ou si vous désirez de plus amples explications sur les prestations possibles, veuillez communiquer avec le bureau le plus proche de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu.

4. Pour demander qu'on apporte des corrections à votre registre des gains, vous devez:
   - En tant qu'employé, envoyer l'original (et non des photocopies) de vos feuillets T-4 ou TP-4 pour l'année en cause ou une lettre de vos employeurs indiquant le montant de vos gains et cotisations. Si vous ne pouvez obtenir de tels documents, veuillez nous faire parvenir le nom et l'adresse connus de vos employeurs.
   - En tant que travailleur autonome, vous devez envoyer une copie de vos avis d'évaluation et de votre déclaration d'impôt sur le revenu pour les années visées. Notez: Si vous étiez travailleur autonome vos cotisations maximales seront le doubles des montants indiqués.

   Tous ces documents vous seront renvoyés quand les mesures appropriées auront été prises.

TABLEAU

ANNÉE CIVILE	COTISATION DE BASE MAXIMALE	GAINS OUVRANT DROIT À PENSION MAXIMAUX	COTISATION MAXIMALE DE L'EMPLOYÉ
1966	600	5,000	75.30
1967	600	5,000	81.00
1968	600	5,100	85.80
1969	600	5,300	94.80
1970	600	5,400	99.60
1971	600	5,500	99.30
1972	600	5,600	99.00
1973	600	5,800	108.30
1974	700	6,600	120.00
1975	750	7,400	135.00
1976	800	8,300	151.20
1977	900	9,300	169.20
1978	1,100	11,700	180.00
1979	1,200	13,100	212.40
1980	1,400	14,700	226.80
1981	1,500	14,900	238.50
1982	1,600	14,900	250.20
1983	1,600	14,900	250.20

Régime de Pensions du Canada

Modalités et Conditions

Santé et Bien-être social Canada
Programmes de la sécurité du revenu

Health and Welfare Canada
Income Security Programs

Canada

Information générale

Le Régime de pensions du Canada, instauré le 1er janvier 1966, est un programme national de pensions de type contributif qui vous assure, ainsi qu'à vos dépendants, un seuil de protection élémentaire à votre retraite, ou en cas d'invalidité ou de décès. Assorti des autres programmes administrés par l'État, par exemple la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, le Régime joue un rôle essentiel dans le système de pensions en vigueur au Canada. Il est conçu pour compléter vos régimes personnels de revenu ou de pension, mais non pour les remplacer.

Or, il semblerait que la majorité des cotisants ne connaissent ni le fonctionnement du Régime, ni les avantages qu'eux-mêmes et leur famille pourraient en retirer. Il se peut donc que certaines personnes aient subi des pertes financières parce qu'elles n'avaient pas demandé des prestations auxquelles elles auraient pu avoir droit.

Cette brochure explicative a donc été préparée pour vous servir de guide personnel, et devrait être conservée. Elle expose les modalités, conditions et exigences d'admissibilité à tous les types de prestations, et vise à augmenter la connaissance et la compréhension que vous avez de vos droits et obligations dans le cadre du Régime. Il ne s'agit toutefois pas d'un contrat, et le document ne vient pas remplacer ni annuler les dispositions sur le Régime de pensions du Canada et de son règlement d'application.

Comme il s'agit d'un condensé de lois très complexes, il se pourrait qu'on n'y traite pas assez en détail de certaines situations particulières. Aussi, vous devriez vous adresser au bureau des Programmes de la sécurité du revenu de votre région pour avoir des précisions sur les questions qui vous touchent particulièrement.

ISP (04-83)

MODALITÉS ET CONDITIONS

ARTICLE 1: DÉFINITIONS

Pour vous aider à comprendre comment le Régime de pensions du Canada fonctionne, voici la définition de certains des termes employés dans la présente brochure.

« Période cotisable » — Votre période cotisable commence *à la dernière* des dates suivantes: soit le 1er janvier 1966, soit le mois durant lequel vous avez atteint l'âge de 18 ans, elle se termine *à la première* des dates suivantes: soit le mois où vous atteignez l'âge de 65 ans, soit le mois où vous avez versé votre dernière cotisation au Régime, si vous aviez alors plus de 65 ans, soit le mois où vous atteignez l'âge de 70 ans. Les mois durant lesquels vous recevez une prestation d'invalidité dans le cadre du Régime de pensions du Canada ou de la Régie des rentes du Québec n'entrent pas dans la période cotisable.

« Registre des gains »: c'est un relevé du RPC, inscrit sous votre numéro d'assurance sociale, et qui comprend un compte de vos gains annuels ouvrant droit à pension et des cotisations que vous avez versées au Régime. Il sert à déterminer si vous ou vos dépendants avez droit à des prestations, et à calculer le montant de celles-ci.

Le « maximum des gains annuels ouvrant droit à pension » (MGAP) est le seuil supérieur des gains annuels à l'égard desquels vous êtes tenu de cotiser au Régime.

L'« exemption de base de l'année » (EBA) est le seuil inférieur des gains annuels au-dessous duquel les gains ne sont pas assujettis à cotisation.

ARTICLE 2: PROTECTION

À quelques exceptions près, le Régime protège tous les membres de la population active du Canada et s'applique à toutes les parties du pays, sauf à la province de Québec qui a établi un régime de pensions comparable, la Régie des rentes du Québec. Vos droits, dans le cadre du RPC sont les mêmes, que vous ayez continuellement occupé le même emploi ou que vous ayez changé d'emploi au Canada.

Même si le Régime de pensions du Canada et la Régie des rentes du Québec sont deux programmes distincts, ils sont étroitement harmonisés et fonctionnent presque comme un seul. Si vous avez cotisé aux deux régimes, les cotisations versées à l'un et à l'autre sont additionnées lors du calcul de vos prestations. Vous pouvez écrire à l'adresse suivante pour obtenir des renseignements sur le RRQ: Régie des rentes du Québec, Boîte postale 5200, QUÉBEC (Québec), G1K 7S9

ARTICLE 3: COTISATIONS

Vos cotisations au Régime sont basées sur vos revenus retirés en salaires et traitements et sur vos gains provenant d'un travail indépendant; elles sont exigées sur la partie de vos gains qui se situe entre l'exemption de base et le maximum des gains annuels ouvrant droit à pension. En 1982, les taux de cotisation sont fixés à 1,8 p. 100 des gains ouvrant droit à pension pour le salarié, l'employeur versant une part égale, et à 3,6 p. 100 pour le travailleur indépendant. Aucune cotisation volontaire ne peut toutefois être versée pour augmenter le montant des cotisations puisque seuls les gains *réels* peuvent servir à déterminer les cotisations exigées et permises. Les gains ouvrant droit à pension qui sont crédités à votre Registre des gains du RPC correspondent à la portion de vos gains sur lesquels vous avez cotisé pour l'année.

Chaque 3 ou 4 ans vous recevrez automatiquement un relevé courant. Cependant, une fois par période de douze (12) mois, vous pouvez demander un relevé. ***Comme ce registre sert à déterminer votre admissibilité aux prestations et le montant de celles-ci, il est essentiel que vous vérifiiez la précision et la présence de tous les renseignements y apparaissant.***

ARTICLE 4: PRESTATIONS

Voici les prestations que prévoit pour vous le Régime de pensions du Canada:

PRESTATION DE RETRAITE — une rente mensuelle payable dès 65 ans.

PRESTATION D'INVALIDITÉ — une rente mensuelle si vous devenez invalide aux termes des dispositions sur le R.P.C.

PRESTATION D'ENFANTS DE COTISANT INVALIDE — prestations mensuelles pour les enfants à votre charge si vous êtes invalide.

PRESTATION DE DÉCÈS — une somme globale versée à votre succession à votre décès.

PRESTATION DE CONJOINT SURVIVANT — une rente mensuelle pour votre conjoint à votre décès.

PRESTATION D'ORPHELINS — prestations mensuelles pour les enfants qui étaient à votre charge à votre décès.

Étant donné que les prestations ne sont *PAS* payées automatiquement, les personnes à votre charge, votre ayant droit ou vous-même devez présenter une demande de prestation au bureau des Programmes de la sécurité du revenu le plus rapproché.

ARTICLE 5: CALCUL ET PAIEMENT DES PRESTATIONS

Quand vos prestations sont calculées, les gains admissibles qui ont été crédités à votre Registre des gains chaque année sont rajustés à la hausse pour en indiquer la valeur en dollars de l'année courante. Ces gains ajustés sont ensuite additionnés et divisés par le nombre de mois de votre période de cotisation, de façon à obtenir votre moyenne de gains admissibles par mois. Ces gains mensuels servent ensuite de base à la détermination de la valeur en dollars actuels de votre pension de retraite. Il est à remarquer toutefois que les périodes d'emploi interrompu ou celles pendant lesquelles les gains sont inférieurs entrent aussi dans le calcul global de votre prestation. Pour atténuer ou éliminer possiblement les répercussions de ces périodes de faible revenu ou d'emploi interrompu, et par conséquent pour vous aider à obtenir la prestation maximale à laquelle vous avez droit, le Régime comporte donc une clause qui permet d'exclure automatiquement 15 p. 100 des mois ou vos gains ont été faibles ou nuls, au moment de calculer la moyenne mensuelle de vos gains admissibles.

Une fois que vous commencez à recevoir des prestations, celles-ci sont automatiquement augmentées une fois par année pour tenir compte de la hausse du coût de la vie, ces prestations vous sont payables, où que vous soyez au monde.

ARTICLE 6: PRESTATION DE RETRAITE

La prestation de retraite du Régime de pensions du Canada vous assure une rente mensuelle quand vous atteignez l'âge de 65 ans. Le versement mensuel de base est égal à 25 p. 100 de la moyenne de vos gains mensuels admissibles.

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Vous y avez droit si vous avez 65 ans ou plus, et si vous avez versé une cotisation valide au Régime.

MOMENT OÙ VOUS DEVREZ FAIRE VOTRE DEMANDE

Vous pouvez présenter votre demande un an avant votre 65e anniversaire, et votre rente peut commencer à vous être versée à 65 ans, indépendamment de votre situation professionnelle.

Cependant, si vous avez 65 ans ou plus, mais pas encore 70 ans, vous pouvez choisir de retarder la date où vous voulez que votre rente commence à vous être versée. En repoussant ainsi votre demande, vous pouvez continuer de travailler et de cotiser en vue d'accroître le montant de la pension mensuelle que vous pourrez toucher plus tard. Ceci ne vous sera toutefois avantageux que si vous n'avez pas cotisé au Régime au taux maximal pendant au moins 65 p. 100 de votre période de cotisation.

Le personnel du bureau des Programmes de la sécurité du revenu le plus rapproché se fera un plaisir de vous aider à choisir la formule qui vous avantagera le plus.

VERSEMENT

La prestation peut commencer à vous être versée dès le mois qui suit celui de votre 65e anniversaire.

Si vous présentez votre demande *après* avoir eu 65 ans et ne cotisez plus au Régime, la prestation peut commencer jusqu'à 11 mois avant le mois au cours duquel votre demande est reçue dans un bureau des Programmes de la sécurité du revenu. Si vous continuez à travailler et que vous choisissez de *cotiser*, votre prestation devient payable le mois suivant le dernier mois durant lequel vous avez travaillé et cotisé au Régime. Toutefois, *aucune* pension de retraite n'est versée pour quelque période que ce soit avant que vous ayez atteint 65 ans.

ARTICLE 7: PRESTATION D'INVALIDITÉ

La prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada vous assure une rente mensuelle si vous devenez invalide et que vous ne pouvez plus continuer de travailler. Le versement mensuel est égal à une partie uniforme fixe, plus une partie liée aux gains ouvrant droit à pension qui représente 75 p. 100 du montant de la prestation de retraite qui a été calculé pour vous.

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Vous avez droit à une pension d'invalidité si vous:

a) avez cotisé au Régime pendant une période minimale;

b) êtes invalide aux termes des dispositions sur le R.P.C. et,

c) avez moins de 65 ans au moment de la demande.

Pour répondre aux exigences de la période minimale donnant droit à une prestation d'invalidité, il faut que vous ayez cotisé au Régime durant *environ les dix dernières années ayant été sur mesure*. Cependant, suivant la durée de votre période cotisable, vous devrez peut-être cotiser à l'égard d'années supplémentaires pour avoir droit à une prestation. Le personnel du bureau des Programmes de la sécurité du revenu le plus près de chez vous se fera un plaisir de vous aider à déterminer ce qu'il en est en fonction de vos années de cotisation.

En outre, vous devez souffrir d'une incapacité physique ou mentale qui est jugée à la fois *grave* et *prolongée*: grave, en ce sens que cela vous empêche ordinairement d'occuper un emploi, quel qu'il soit, et prolongée, dans la mesure où l'incapacité est d'une durée indéfinie.

VERSEMENT

Une fois votre demande approuvée, votre pension commence à être versée le 4e mois qui suit celui où il est jugé que vous êtes devenu invalide.

Le versement cesse quand vous n'êtes plus considéré comme invalide au sens du Régime, quand vous atteignez l'âge de 65 ans, ou à votre décès.

Si vous touchez une prestation d'invalidité au moment où vous atteignez l'âge de 65 ans, cette prestation sera automatiquement remplacée par une pension de retraite.

ARTICLE 8: PRESTATIONS POUR L'ENFANT D'UN COTISANT INVALIDE

Veuillez vous reporter à l'Article 13: PRESTATIONS POUR LES ENFANTS.

ARTICLE 9: PRESTATIONS DE SURVIVANT

Advenant votre décès, le Régime prévoit les prestations suivantes:

PRESTATIONS DE DÉCÈS — Une somme globale payée à votre succession.

PRESTATION DE CONJOINT SURVIVANT — Une rente mensuelle pour votre conjoint.

PRESTATION D'ORPHELIN — Des prestations mensuelles pour les enfants qui étaient à votre charge.

Pour que vos survivants aient droit à ces prestations, vous devez avoir versé des cotisations valides pendant *la plus courte* des laps de temps suivants au cours de votre période de cotisation: soit au moins 1/3 des années civiles, soit dix années civiles. Le minimum absolu est toutefois de trois années, c'est-à-dire qu'il faut absolument que vous ayez versé des cotisations pendant trois années au moins pour que vos enfants aient droit à cette prestation.

ARTICLE 10: PRESTATIONS DE DÉCÈS

La prestation de décès, qui est une somme globale versée à votre succession, est liée directement à vos gains et à vos cotisations, jusqu'à concurrence du maximum qui s'applique pour l'année du décès. Le montant payable est *le moins élevé* de ces deux montants: six (6) fois votre pension de retraite «calculée», ou 10 p. 100 du maximum des gains annuels admissibles pour l'année où est survenu le décès.

ARTICLE 11: PRESTATION DE CONJOINT SURVIVANT

La prestation de conjoint survivant que prévoit le Régime de pensions du Canada assure à votre conjoint une rente mensuelle dans l'éventualité de votre décès.

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

L'admissibilité du conjoint à une prestation et le montant de cette prestation sont déterminés par un certain nombre de conditions:

i) si le conjoint survivant a moins de 35 ans, n'est pas invalide et n'a pas d'enfant à sa charge, aucune prestation ne peut lui être versée à moins qu'il ou elle ne devienne invalide ou atteigne l'âge de 65 ans;

ii) si le conjoint survivant est âgé de 35 à 45 ans, n'est pas invalide et n'a pas d'enfant à sa charge, une pension d'un montant réduit peut lui être versée;

iii) si le conjoint survivant est invalide (aux termes des dispositions sur le R.P.C.) et a des enfants à sa charge, une pension peut lui être versée;

iv) si le conjoint survivant a plus de 45 ans mais pas encore 65 ans, une pension peut lui être versée;

v) si le conjoint survivant a plus de 65 ans, une pension peut lui être versée.

VERSEMENT

La pension versée à un conjoint âgé de moins de 65 ans est constituée d'un montant uniforme, plus 37,5 p. 100 de la pension de retraite, réelle ou «calculée», du cotisant.

La rente du conjoint de plus de 65 ans équivaut à 60 p. 100 de la pension de retraite, réelle ou «calculée», du cotisant.

La pension « réduite » est un versement proportionnel, calculée en réduisant la pension intégrale de 1 / 120e pour chaque mois où le conjoint survivant a moins de 45 ans au moment du décès.

Le versement commence à la dernière des dates suivantes:

i) le mois qui suit celui du décès, ou

ii) dans le cas d'une demande retardée, pas plus de 11 mois avant le mois durant lequel la demande est faite.

Le versement prend fin:

i) le mois où votre conjoint survivant cesse d'avoir les enfants à sa charge, s'il ou elle ***n'a pas encore 35 ans*** et ***n'est pas invalide***;

ii) le mois où votre conjoint survivant cesse d'être invalide, s'il ou elle ***n'a pas encore 35 ans*** et ***n'a pas d'enfants à sa charge***;

iii) le mois où votre conjoint survivant se remarie;

iv) le mois où votre conjoint survivant meurt.

La personne à qui vous étiez marié officiellement, mais de qui vous viviez séparé au moment de votre décès, ou encore la personne avec qui vous viviez une union « de fait », pourrait avoir droit à des prestations et devrait songer à faire une demande de prestation de conjoint survivant.

ARTICLE 12: PRESTATION D'ORPHELIN

Veuillez vous reporter à l'Article 13 — PRESTATIONS POUR LES ENFANTS.

ARTICLE 13: PRESTATIONS POUR LES ENFANTS

La Régime de pensions du Canada assure également des prestations mensuelles à vos enfants qui vous sont à charge, si vous devenez invalide ou décédez. Dans le premier cas, la prestation s'appelle « prestation d'orphelin ».

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Vos enfants ont droit à une prestation d'enfant de cotisant invalide ou à une prestation d'orphelin:

i) si vous remplissez toutes les conditions nécessaires pour avoir droit personnellement à une pension d'invalidité, ou pour que vos survivants soient admissibles à une prestation;

ii) s'il s'agit de vos enfants ***naturels*** ou ***adoptés légalement***, ou si vous les avez ***adoptés de fait***;

iii) s'ils n'ont jamais été mariés;

iv) s'ils ont moins de 18 ans, ou s'ils ont de 18 ans ou plus mais de moins de 25 ans et fréquentent à plein temps l'école ou l'université.

Comme il y a une foule de situations où peut exister un lien entre des enfants et des adultes qui ne sont pas les parents naturels de ces enfants, il est impossible d'établir des directives absolues pour déterminer exactement quand un enfant peut être considéré comme celui du cotisant. Chaque situation est donc jugée selon sa valeur. Si vous, ou — advenant votre décès — votre conjoint survivant, avez la garde et la charge d'un enfant qui ***n'est pas*** votre enfant naturel ou votre enfant adopté légalement, il ne faudrait pas présumer automatiquement qu'il n'y a pas possibilité de prestation. Vous, ou encore vos survivants, êtes alors incités à demander des prestations pour cet enfant.

VERSEMENT

Le montant mensuel versé est un montant uniforme déterminé chaque année. Les prestations d'enfant de cotisant invalide peuvent commencer à être versées dès le mois où entre en vigueur votre pension d'invalidité. Les prestations d'orphelin peuvent être versées le mois qui suit celui du décès.

Le versement est fait comme suit:

a) à vous, pour vos enfants de moins de 18 ans s'ils habitent avec vous, ou, dans l'éventualité de votre décès, à votre conjoint;

b) à la personne ou l'organisme qui a la garde et la charge de vos enfants de moins de 18 ans, si ces enfants ne vivent pas avec vous, ou, dans l'éventualité de votre décès, s'il n'y a pas de conjoint survivant ou si les enfants ne vivent pas avec lui;

c) à l'enfant lui-même s'il ou elle a 18 ans ou plus; un enfant de 18 ans ou plus qui satisfait aux conditions d'admissibilité, doit demander la prestation lui-même.

Le versement se termine:

i) quand votre enfant, une fois qu'il a 18 ans, ne continue pas ses études;

ii) quand votre enfant de 18 ans ou plus cesse de fréquenter une maison d'enseignement ou atteint l'âge de 25 ans, selon la première de ces éventualités;

iii) quand votre enfant se marie;

iv) quand votre enfant meurt;

v) si vous êtes un cotisant invalide, quand vous ne remplissez plus les conditions vous donnant droit à la prestation d'invalidité.

ARTICLE 14: PENSIONS COMBINÉES

Il se peut que les personnes qui touchent une rente de conjoint survivant aient aussi versé des cotisations au Régime de pensions du Canada et soient peut-être, de ce fait, admissibles elles-mêmes à une pension de retraite ou à une prestation d'invalidité. Dans ces circonstances, ces personnes peuvent recevoir une pension combinée, dont le montant peut aller jusqu'à équivaloir au maximum de la pension de retraite pour cette année-là.

ARTICLE 15: PARTAGE DES CRÉDITS DE PENSION

En cas de dissolution du mariage, le Régime comporte une clause qui permet de protéger le conjoint qui n'aurait peut-être pas eu la possibilité de cotiser au Régime ou qui a versé des cotisations à l'égard de gains faibles. Les crédits de pension acquis par l'un ou par les deux conjoints au cours de leur vie commune peuvent être répartis également entre ceux-ci lors de la dissolution du mariage.

Le laps de temps auquel peut s'appliquer le partage des crédits va de janvier de l'année où le mariage a été conclu à décembre de l'année *qui précède immédiatement* la *dernière année* où le couple *a vécu ensemble*.

Tout partage des crédits est soumis aux conditions suivantes:

1) le mariage doit avoir pris fin légalement le, ou après le 1er janvier 1978;

2) les conjoints doivent avoir habité ensemble au cours du mariage pendant au moins 36 mois consécutifs;

3) le divorce ou l'annulation du mariage doit être reconnu par la loi canadienne.

L'une ou l'autre des parties peut *présenter une demande* de partage des crédits de pension dans les trois années qui suivent la date où le mariage est effectivement dissout. Les deux parties sont informées des résultats de la demande et reçoivent des relevés indiquant les gains avant et après le partage. Veuillez noter que le partage des crédits *ne constitue pas* une prestation.

ARTICLE 16: APPELS

Le Régime de pensions du Canada donne à tous les cotisants, bénéficiaires, ou à leur représentant le droit de mettre en question les décisions prises dans le cadre du Régime.

Tout appel relatif à l'admissibilité et aux cotisations doit être présenté par écrit au ministre du Revenu national par l'entremise du ministère du Revenu national.

Vous pouvez présenter par écrit un appel au ministre de la Santé nationale et du Bien-être social en cas de désaccord sur le montant des gains portés à votre compte dans le registre officiel, ou sur votre droit à une prestation donnée, ou encore sur le montant de cette prestation.

Veuillez communiquer avec le bureau des Programmes de la sécurité du revenu le plus près de chez vous pour obtenir des renseignements détaillés sur la procédure et les modalités d'appel.

ARTICLE 17: ACCORDS INTERNATIONAUX

Le Canada a conclu des accords sur la sécurité sociale avec divers pays. Ceux-ci peuvent servir à établir votre droit à certaines prestations dans le cadre du Régime de pensions du Canada lorsque vous ne répondez pas aux conditions d'admission applicables à ces prestations.

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur les accords passés avec différents pays en communiquant avec le bureau des Programmes de la sécurité du revenu le plus rapproché.

CONSERVER CE DOCUMENT POUR UTILISATION ULTÉRIEURE

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

2.1 Population visée dans l'enquête

2.2 Modèle de l'échantillonnage

2.2.1 Stratification

2.2.2 Variables stratificationnelles retenues dans le modèle

2.2.3 Taille de l'échantillon et lieux de l'enquête

2.2.4 Sélection de l'échantillon

2.2.5 Procédure de collecte des données

2.1 La population visée dans l'enquête

Les critères suivants ont conduit à la prise de décisions concernant le choix des lieux de l'enquête. On a jugé qu'il était possible de créer les procédures d'encadrement nécessaire pour la vérification de l'augmentation de la charge de travail qui résulterait de la mise en oeuvre du projet de renseignements au sujet du Régime de pensions du Canada dans un nombre restreint de bureaux de district. Vancouver fut d'abord choisie comme premier lieu d'étude puisqu'il s'agit d'une grande agglomération urbaine et qu'elle dispose de bureaux de district situés à Vancouver centre, Burnaby, et New Westminster qui pourraient se charger des fonctions d'encadrement nécessaire pendant et après l'enquête. On considérait qu'il était également important de joindre un nombre représentatif de cotisants de collectivités urbaines et rurales restreintes et un nombre représentatif de francophones. Nous rappelons que le Québec n'a pas adhéré au Régime de pensions du Canada et le Nouveau-Brunswick convenait comme lieu de la seconde étude. La conduite de l'enquête à ces deux endroits devrait fournir de bonnes indications sur les réactions des cotisants aux documents de renseignements.

L'enquête a donc permis de joindre des personnes du Nouveau-Brunswick et de Vancouver qui participaient au Registre des gains du Régime de pensions du Canada. Les dossiers du RPC comprennent des personnes âgées de 18 à 70 ans et qui ont déjà cotisé au Registre des gains admissibles. Pour les besoins de l'enquête, il a fallu restreindre cette population de la manière suivante. N'ont pas été considérées pour l'enquête 1) les personnes qui ont déjà touché des prestations du RPC 2) les personnes qui n'ont pas cotisé depuis les cinq dernières années 3) les personnes âgées de plus de 64 ans puisqu'elles seront déjà en mesure de faire la demande de prestation de retraite et 4) les personnes âgées de moins de vingt ans puisqu'elles ne font que commencer à cotiser.

Le dossier du Registre des gains ne comprend pas l'adresse des cotisants. Il a donc fallu prendre d'abord des mesures pour joindre ces personnes en se servant de l'instrument le mieux mis à jour alors à notre disposition, c'est-à-dire les dossiers personnels de rapports d'impôt de Revenu Canada.

Parmi les différents dossiers que doit créer Revenu Canada au cours du traitement des données, ceux qui sont mis à la disposition de Statistique Canada nous sont apparus le mieux convenir pour l'enquête. La sélection du premier échantillonnage à partir de ces dossiers a été réduite en les reliant à ceux du Registre des gains admissibles pour obtenir le sous-groupe désiré de cotisants.

2.2 Modèles d'échantillonnage

On peut le mieux décrire le modèle général d'échantillonnage comme un échantillonnage aléatoire stratifié de dossiers de cotisants aux impôts de Revenu Canada des régions de Vancouver et du Nouveau-Brunswick. Les divers éléments qui définissent le modèle d'échantillonnage sont décrits plus en détail ci-dessous.

2.2.1 Stratification

La stratification est un processus de classement d'unités pour obtenir des collections appelées strates. Ce processus a été utilisé dans le modèle de l'enquête surtout pour les raisons suivantes. En premier lieu, le fait de grouper en strates des personnes partageant les mêmes caractéristiques peut améliorer l'efficacité du modèle. Dans la mesure où les stratificationnelles comme l'âge et le sexe sont corrélées avec des variables liées à l'évaluation de l'intérêt et des connaissances par rapport au Régime de pensions du Canada, l'efficacité du modèle peut s'améliorer si,

avant l'enquête, on répartit la population visée en groupes homogènes. En second lieu, la stratification permet de s'assurer que les tailles de l'échantillonnage seront contrôlées par rapport aux sous-groupes de la population dont l'analyse se fera séparément. Les variables qui étaient disponibles dans le dossier d'imposition et qui convenaient à la stratification sont fournies ci-dessous.

2.2.2 Variables stratificationnelles utilisées dans le modèle

Age	Sexe	État matrimonial	Niveau des gains
20-24	Homme	Célibataire	<5 000 $
25-29	Femme	Marié(e), séparé(e),	5 000 $ - 10 000 $
30-34		divorcé(e)	10 001 $ - 15 000 $
35-39			15 001 $ - 20 000 $
40-44			20 000 $
45-49			
50-54			
55-59			
60-63			

Le modèle de l'enquête comprend en tout 235 strates.

2.2.3 Taille de l'échantillonnage et lieux de l'enquête

L'évaluation de la taille de l'échantillonnage visait à s'assurer que les devis de prévisions dans le cadre de l'analyse des données atteindraient des niveaux spécifiques de précision. Le modèle visait à un échantillonnage global de 6300 personnes dont 3800 seraient soumises à une interview. (Il y eut en tout 3861 interviews complétées.)

La taille de tout l'échantillonnage s'élevait à 6300 personnes et il a été réparti en strates de la manière suivante. On a assigné 3150 personnes à Vancouver et 3150 personnes au Nouveau-Brunswick. Pour chacun des

des lieux de l'étude, on a assigné 350 cotisants à chacunes des neuf strates d'âge. Les 350 cotisants de l'échantillon ont été à leur tour répartis proportionnellement en strates correspondant à leur sexe, leur état matrimonial et au niveau de leurs gains. Ces sous-classes ont été ajustées de manière à ce que chaque strate comporte un minimum de dix cotisants puis réajustées pour que ces sous-classes se divisent exactement selon les groupes qui recevraient les documents.

2.2.4 Sélection de l'échantillonnage

Un gros échantillonnage de 40 000 dossiers fut choisi au départ à partir des dossiers d'imposition en repérant les codes postaux et des chiffres prédéterminés de la fin du numéro d'assurance sociale (NAS). Les dossiers ont ensuite été répartis en strates et les dossiers en trop par rapport à l'un ou l'autre des niveaux n'ont pas été retenus. À chacun des niveaux correspondait un double des échantillons choisis de manière à pouvoir obtenir l'échantillon final désiré au moment de la liaison avec les dossiers des Registres des gains. Au moment de la liaison, il y avait en tout 6277 dossiers en vue de l'établissement de l'ÉTAT FINANCIER personnel et des étiquettes d'adresses dont on avait besoin pour l'enquête.

2.3 Procédure concernant la collecte des données

Les cotisants choisis dans l'échantillonnage reçurent par la poste des documents de renseignements au sujet du Régime de pensions du Canada au cours du mois d'avril 1983. La moitié des personnes des échantillonnages reçurent leur ÉTAT FINANCIER personnel de cotisant et le document MODALITÉS ET CONDITIONS alors que l'autre moitié ne reçut que l'ÉTAT FINANCIER. Environ deux ou trois semaines après la mise à la poste de la documentation,

on demanda aux cotisants choisis de participer à une enquête téléphonique qui nous permettrait de mesurer leurs réactions à ces documents. Avant cette enquête par téléphone, il a fallu relever les numéros des cotisants dans les annuaires téléphoniques locaux.

Statistics Canada Statistique Canada

ENQUÊTE AUPRÈS DES COTISANTS AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA (1)

ÂGE: ÉTAT MATRIMONIAL:

LIEU: CODE DE RÉPONSE:

Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille à Statistique Canada. Santé et Bien-Être Canada vous a récemment envoyé de la documentation sur le Régime de pensions du Canada. Ces documents fournissent des renseignements sur la façon dont fonctionne le Régime de pensions du Canada et sur votre situation courante aux termes du Régime. L'information que vous et les autres enquêtés fournirez nous aidera à établir le genre de renseignements dont les Canadiens ont besoin et qu'ils veulent obtenir au sujet du Régime de pensions du Canada. Je vous saurais gré de bien vouloir prendre quelques minutes de votre temps pour répondre aux questions suivantes.

8. Avez-vous reçu un document intitulé **ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA** au cours du dernier mois?

1 ○ Oui 2 ○ Non

METTEZ FIN À L'INTERVIEW.

9. Avez-vous conservé ce document?

1 ○ Oui 2 ○ Non

10. Avez-vous lu ce document en entier ou en partie?

1 ○ Oui *Passez à 12.* 2 ○ Non *Passez à 11.*

11. Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas lu ce document?

1 ○ L'information ne me concerne pas

2 ○ L'information est trop difficile à comprendre

3 ○ Problème de langue

4 ○ Je n'ai pas le temps de lire

5 ○ Je ne suis pas intéressé(e)

6 ○ Autre (précisez) _____

METTEZ FIN À L'INTERVIEW.

12. Avez-vous trouvé ce document utile pour expliquer comment fonctionne le Régime de pensions du Canada?

1 ○ Très utile

2 ○ Assez utile

3 ○ Pas du tout utile

4 ○ Sans opinion

13. Quels genres de prestations offre le Régime de pensions du Canada? (Cochez celles que mentionne le répondant; ne lisez pas la liste.)

1 ○ Prestations de retraite

2 ○ Prestations d'invalidité

3 ○ Prestations aux enfants à charge d'un cotisant invalide

4 ○ Prestations de décès

5 ○ Prestations au conjoint survivant

6 ○ Prestations aux orphelins

7 ○ Autre (précisez) _____

14. **L'ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA** précise la valeur estimative courante de vos prestations en vertu du Régime. Trouvez-vous ce renseignement utile?

1 ○ Oui 2 ○ Non

8–3200–26.2: 6-1-83 TB/CT–REG. B14055-1

15. L'information fournie dans l'**ÉTAT FINANCIER** est-elle suffisante pour vous permettre de vérifier la précision de vos dossiers personnels de cotisations?

1 ○ Oui ——→ *Passez à 17.*

2 ○ Non ——→ *Passez à 16.*

3 ○ Ne sait pas ——→ *Passez à 17.*

16. Si "non", pourquoi?

1 ○ Je n'ai pas de dossiers personnels.

2 ○ Je ne sais pas comment vérifier l'information.

3 ○ Autre (précisez) _____

17. Comprenez-vous l'importance des gains ouvrant droit à pension qui ont été imputés à votre compte pour établir le montant de vos prestations?

1 ○ Oui 2 ○ Non

18. La mention du montant de vos gains ouvrant droit à pension dans l'**ÉTAT FINANCIER** vous est-elle utile?

1 ○ Oui 2 ○ Non

19. Y a-t-il des postes, des termes ou des conditions dans l'**ÉTAT FINANCIER** qui vous semblent ambigus?

1 ○ Oui 2 ○ Non

Précisez _____ | |

_____

_____

_____

_____

20. Y a-t-il des aspects du Régime de pensions du Canada sur lesquels vous aimeriez obtenir plus de renseignements?

1 ○ Oui 2 ○ Non

Précisez _____ | |

_____

_____

_____

_____

21. A quelle fréquence aimeriez-vous recevoir l'**ÉTAT FINANCIER DU COTISANT** qui vous fournit des renseignements courants sur vos cotisations, vos gains ouvrant droit à pension et les prestations que vous pourriez toucher?

Si l'âge = 5, 6, 7, 8 ou 9

01 ○ Tous les ans

02 ○ Tous les trois ans

03 ○ Tous les quatre ans

04 ○ À l'âge de 64 ans seulement

05 ○ Sur demande seulement

06 ○ Jamais

07 ○ Sans opinion

Si l'âge = 1, 2, 3 ou 4

08 ○ Tous les ans

09 ○ Tous les ans à partir de l'âge de 40 ans

10 ○ Tous les trois ans

11 ○ Tous les trois ans à partir de l'âge de 40 ans

12 ○ Tous les quatre ans

13 ○ Tous les quatre ans à partir de l'âge de 40 ans

14 ○ À l'âge de 64 ans seulement

15 ○ Sur demande seulement

16 ○ Jamais

17 ○ Sans opinion

22. Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de l'**ÉTAT FINANCIER** (par ex. contenu, explications, présentation, disposition, etc.)?

_____ | |

_____

_____

_____

_____

_____

23. Si jamais vous aviez besoin d'autres renseignements sur vos cotisations, vos gains ouvrant droit à pension ou les prestations que vous pourriez toucher en vertu du Régime de pensions du Canada, préféreriez-vous:

1 ○ Téléphoner à votre bureau local du RPC?

2 ○ Vous rendre personnellement à votre bureau local du RPC?

3 ○ Écrire à l'administration centrale à Ottawa?

4 ○ Sans opinion

24. Si l'état matrimonial = 2, demandez:

Avez-vous des enfants non mariés âgés de moins de 25 ans?

1 ○ Oui 2 ○ Non

COMMENTAIRES:

Statistics Canada Statistique Canada

ENQUÊTE AUPRÈS DES COTISANTS AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA (2)

ÂGE: ÉTAT MATRIMONIAL:

LIEU: CODE DE RÉPONSE:

Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille à Statistique Canada. Santé et Bien-Être Canada vous a récemment envoyé de la documentation sur le Régime de pensions du Canada. Ces documents fournissent des renseignements sur la façon dont fonctionne le Régime de pensions du Canada et sur votre situation courante aux termes du Régime. L'information que vous et les autres enquêtés fournirez nous aidera à établir le genre de renseignements dont les Canadiens ont besoin et qu'ils veulent obtenir au sujet du Régime de pensions du Canada. Je vous saurais gré de bien vouloir prendre quelques minutes de votre temps pour répondre aux questions suivantes.

8. Avez-vous reçu les documents suivants au cours du dernier mois?

ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○ Oui	2 ○ Non	Si "non" dans les deux cas, METTEZ FIN À L'INTERVIEW.
MODALITÉS ET CONDITIONS DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○ Oui	2 ○ Non	

9. Avez-vous conservé ces documents?

ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○ Oui	2 ○ Non
MODALITÉS ET CONDITIONS DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○ Oui	2 ○ Non

10. Avez-vous lu ces documents en entier ou en partie?

ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○ Oui	2 ○ Non	*Si "non" dans les deux cas, passez à 11, autrement passez à 12.*
MODALITÉS ET CONDITIONS DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○ Oui	2 ○ Non	

11. Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas lu ces documents?

1 ○ L'information ne me concerne pas
2 ○ L'information est trop difficile à comprendre
3 ○ Problème de langue
4 ○ Je n'ai pas le temps de lire
5 ○ Je ne suis pas intéressé(e)
6 ○ Autre (précisez) _____

_____

_____

_____

METTEZ FIN À L'INTERVIEW.

12. Avez-vous trouvé ces documents utiles pour expliquer comment fonctionne le Régime de pensions du Canada?

	Très utiles	Assez utiles	Pas du tout utiles	Sans opinion
ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○
MODALITÉS ET CONDITIONS DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○

8-3200-26.2: 7-1-83 TB/CT—REG. B14055-1

13. Quels genres de prestations offre le Régime de pensions du Canada?
(Cochez celles que mentionne le répondant; ne lisez pas la liste.)

1 ◯ Prestations de retraite
2 ◯ Prestations d'invalidité
3 ◯ Prestations aux enfants à charge d'un cotisant invalide
4 ◯ Prestations de décès
5 ◯ Prestations au conjoint survivant
6 ◯ Prestations aux orphelins
7 ◯ Autre (précisez) _____

14. **L'ÉTAT FINANCIER DU COTISANT AU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA** précise la valeur estimative courante de vos prestations en vertu du Régime. Trouvez-vous ce renseignement utile?

1 ◯ Oui
2 ◯ Non
3 ◯ Sans opinion

15. La documentation explique-t-elle suffisamment bien les conditions que vous et les membres de votre famille devez remplir pour avoir droit à des prestations dans chacun des cas suivants?

	Oui	Non	Sans opinion
Prestations de retraite	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations d'invalidité	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations aux enfants à charge d'un cotisant invalide	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations de décès	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations au conjoint survivant	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations aux orphelins	1 ◯	2 ◯	3 ◯

16. Le document **MODALITÉS ET CONDITIONS DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA** explique-t-il suffisamment bien comment on établit le montant des prestations dans chacun des cas suivants?

	Oui	Non	Sans opinion
Prestations de retraite	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations d'invalidité	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations aux enfants à charge d'un cotisant invalide	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations de décès	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations au conjoint survivant	1 ◯	2 ◯	3 ◯
Prestations aux orphelins	1 ◯	2 ◯	3 ◯

17. L'information fournie dans l'**ÉTAT FINANCIER** est-elle suffisante pour vos permettre de vérifier la précision de vos dossiers personnels de cotisations?

1 ◯ Oui ——► *Passez à 19.*
2 ◯ Non ——► *Passez à 18.*
3 ◯ Ne sait pas ——► *Passez à 19.*

18. Si "non", pourquoi?

1 ◯ Je n'ai pas de dossiers personnels.
2 ◯ Je ne sais pas comment vérifier l'information.
3 ◯ Autre (précisez) _____

19. Comprenez-vous l'importance des gains ouvrant droit à pension qui ont été imputés à votre compte pour établir le montant de vos prestations?

1 ◯ Oui 2 ◯ Non

20. La mention du montant de vos gains ouvrant droit à pension dans l'**ÉTAT FINANCIER** vous est-elle utile?

1 ◯ Oui 2 ◯ Non

21. Le document **MODALITÉS ET CONDITIONS DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA** parle du partage des crédits de pension en cas de dissolution du mariage. Avez-vous lu cette disposition du Régime de pensions du Canada à l'article 15?

1 ◯ Oui ——► *Passez à 22.*
2 ◯ Non ——► *Passez à 23.*
3 ◯ Ne sait pas ——► *Passez à 23.*

22. Cette disposition vous paraît-elle suffisamment claire?

1 ◯ Oui
2 ◯ Non
3 ◯ Ne sait pas

23. Y a-t-il des postes, des termes ou des conditions qui vous semblent ambigus dans ces documents?

1 ◯ Oui 2 ◯ Non

Précisez _____ | |

_____

_____

_____

24. Y a-t-il des aspects du Régime de pensions du Canada sur lesquels vous aimeriez obtenir plus de renseignements?

1 ◯ Oui 2 ◯ Non

Précisez _____ | |

_____

_____

_____

25. À quelle fréquence aimeriez-vous recevoir l'**ÉTAT FINANCIER DU COTISANT** qui vous fournit des renseignements courants sur vos cotisations, vos gains ouvrant droit à pension et les prestations que vous pourriez toucher?

Si l'âge = 5, 6, 7, 8 ou 9

01 ◯ Tous les ans

02 ◯ Tous les trois ans

03 ◯ Tous les quatre ans

04 ◯ À l'âge de 64 ans seulement

05 ◯ Sur demande seulement

06 ◯ Jamais

07 ◯ Sans opinion

Si l'âge = 1, 2, 3 ou 4

08 ◯ Tous les ans

09 ◯ Tous les ans à partir de l'âge de 40 ans

10 ◯ Tous les trois ans

11 ◯ Tous les trois ans à partir de l'âge de 40 ans

12 ◯ Tous les quatre ans

13 ◯ Tous les quatre ans à partir de l'âge de 40 ans

14 ◯ À l'âge de 64 ans seulement

15 ◯ Sur demande seulement

16 ◯ Jamais

17 ◯ Sans opinion

26. Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de cette documentation sur le Régime de pensions du Canada (par ex., contenu, explications, présentation disposition, etc.)?

_____ ☐

_____

_____

_____

_____

27. Si jamais vous aviez besoin d'autres renseignements sur vos cotisations, vos gains ouvrant droit à pension ou les prestations que vous pourriez toucher en vertu du Régime de pensions du Canada, préféreriez-vous:

1 ◯ Téléphoner à votre bureau local du RPC?

2 ◯ Vous rendre personnellement à votre bureau local du RPC?

3 ◯ Écrire à l'administration centrale à Ottawa?

4 ◯ Sans opinion

28. Si l'état matrimonial = 2, demandez:
Avez-vous des enfants non mariés âgés de moins de 25 ans?

1 ◯ Oui 2 ◯ Non

COMMENTAIRES:

ANNEXE 4

DISTRIBUTION DES RÉPONSES

Code des réponses	Nouveau-Brunswick	Vancouver	Total	
Réponses complètes	1778	2049	3827	(61,5%)
Réponses incomplètes	17	17	34	
Impossibles à retracer (déménagé, sans le téléphone, numéro confidentiel; plusieurs inscriptions, employés de l'impôt et mauvaises adresses)	815	710	1525	(24%)
Documents non reçus	367	216	583	(9,3%)
Absent du domicile au moment de l'enquête	115	56	171	(3%)
Problème de langue ou maladie	37	54	91	(1,5%)
Abstention	8	38	46	(0,7%)
Sous-total	3137	3140	6277	
Déficit par rapport au modèle	13	10	23	
TOTAL	3150	3150	6300	

ANNEXE 5

DISTRIBUTION DES ÉCHANTILLONS ET DE CEUX QUI ONT RÉPONDU PAR RAPPORT À UN CHOIX DE CARACTÉRISTIQUES

Groupes par rapport au document	Échantillonage complet		Questionnaires complétés	
1. ÉTAT FINANCIER	3150	(50%)	1906	(49,4%)
2. ÉTAT FINANCIER ET MODALITÉS ET CONDITIONS	3150	(50%)	1955	(50,6%)
	6300		3861	
Lieux				
1. Nouveau-Brunswick	3150	(50%)	1776	(46%)
2. Vancouver	3150	(50%)	2085	(54%)
	6300		3861	
Groupes d'âge				
20-24	700	(11,1%)	353	(9,1%)
25-29	700	(11,1%)	354	(9,2%)
30-34	700	(11,1%)	384	(9,9%)
35-39	700	(11,1%)	412	(10,7%)
40-44	700	(11,1%)	447	(11,6%)
45-49	700	(11,1%)	468	(12,1%)
50-54	700	(11,1%)	472	(12,2%)
55-59	700	(11,1%)	482	(12,5%)
60-63	700	(11,1%)	489	(12,7%)
	6300		3861	
Sexe				
Hommes	3991	(63,3%)	2352	(60,9%)
Femmes	2309	(36,7%)	1509	(39,1%)
	6300		3861	
État matrimonial				
Célibataires	1126	(17,9%)	551	(14,3%)
Mariés, séparés, divorcés	5174	(82,1%)	3310	(85,7%)
	6300		3861	

ANNEXE 6

TABLEAUX DE L'ENQUÊTE

Tableau		
1	AVEZ-VOUS CONSERVÉ L'ÉTAT FINANCIER DU COTISANT DU RPC?	
2		par groupes d'âge
3		par sexe
4		par état matrimonial
5		par endroit
6		par groupes selon les documents
7	AVEZ-VOUS CONSERVÉ LA BROCHURE MODALITÉS ET CONDITIONS DU RPC?	
8		par groupes d'âge
9		par sexe
10		par état matrimonial
11		par endroit
12	AVEZ-VOUS LU LA BROCHURE ÉTAT FINANCIER DU COTISANT RPC?	
13		par groupes d'âge
14		par sexe
15		par état matrimonial
16		par endroit
17		par groupes selon
18		les brochures qui ont conservé le document
19	AVEZ-VOUS LU LA BROCHURE MODALITÉS ET CONDITIONS DU RPC?	
20		par groupes d'âge
21		par sexe
22		par état matrimonial
23		par endroit
24		qui ont conservé le document
25	LES PRINCIPALES RAISONS POUR LESQUELLES LES DOCUMENTS N'ONT PAS ÉTÉ LU	
31	L'ÉTAT FINANCIER DU COTISANT DU RPC VOUS A-T-IL ÉTÉ UTILE?	
32		par groupes d'âge
33		par sexe
34		par état matrimonial
35		par endroit
36		par groupes selon les documents

Tableau		
38	DANS QUELLE MESURE LA BROCHURE MODALITÉS ET CONDITIONS VOUS A-T-ELLE ÉTÉ UTILE?	
39		par groupes d'âge
40		par sexe
41		par état matrimonial
42		par endroit
44	QUELS TYPES DE PRESTATIONS PRÉVOIT LE RPC?	
45A	MENTION DES PRESTATIONS	
47		par groupes d'âge
48		par sexe
49		par état matrimonial
50		par endroit
51		par groupes selon les brochures
52	LES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES PRESTATIONS VOUS SONT-ILS UTILES?	
54		par mesure d'utilité
55		par groupes d'âge
56		par sexe
57		par état matrimonial
58		par endroit
59		par groupes de documents
60	LES RENSEIGNEMENTS EXPLIQUENT-ILS DE FAÇON ADÉQUATE LES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ AUX PRESTATIONS?	
61	LES RENSEIGNEMENTS EXPLIQUENT-ILS DE FAÇON ADÉQUATE LA FAÇON DONT SONT DÉTERMINÉES LES PRESTATIONS?	
62	EST-CE QUE LES RENSEIGNEMENTS DE L'ÉTAT FINANCIER SUFFISENT POUR VÉRIFIER VOS CONDITIONS?	
64		par mesure d'utilité
65		par groupes d'âge
66		par sexe
67		par état matrimonial
68		par endroit
69		par groupes de documents
70	DITES POURQUOI LES RENSEIGNEMENTS DE L'ÉTAT FINANCIER SONT INSUFFISANTS POUR VÉRIFIER VOS COTISATIONS?	

Tableau

71	COMPRENEZ-VOUS L'IMPORTANCE DE L'ACCUMMULATION DES GAINS DE PENSION POUR DÉTERMINER VOS PRESTATIONS?	
74		par groupes d'âge
75		par sexe
76		par état matrimonial
77		par endroit
78		par groupes de documents
79	EST-CE QUE LES MONTANTS DES GAINS DE PENSION SUGGÉRÉS DANS L'ÉTAT FINANCIER VOUS SONT UTILES?	
80		par groupes d'âge
81		par sexe
82		par état matrimonial
83		par endroit
84		par groupes de documents
85		selon la compréhension de l'importance des gains de pension
87A	AVEZ-VOUS LU CE QUI SE RAPPORTE AU PARTAGE DES CRÉDITS DE PENSIONS EN CAS DE DISSOLUTION DU MARIAGE?	
87B		cette disposition est-elle claire?
90	Y A-T-IL DES ARTICLES OU CONDITIONS QUI APPARAISSENT OBSCURS DANS CES BROCHURES?	
92	Y A-T-IL D'AUTRES ASPECTS DU RPC À PROPOS DESQUELS VOUS SOUHAITERIEZ AVOIR PLUS DE RENSEIGNEMENTS?	
94	À QUEL RYTHME AIMERIEZ-VOUS RECEVOIR L'ÉTAT FINANCIER DU COTISANT DU RPC?	
99		par groupes d'âge
100		par sexe
101		par état matrimonial
102		par endroit
103		par groupes de documents
104	AVEZ-VOUS D'AUTRES COMMENTAIRES AU SUJET DE CES BROCHURES?	
105	COMMENT AIMERIEZ-VOUS RECEVOIR PLUS DE RENSEIGNEMENTS AU SUJET DU RPC?	

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 1

Avez-vous conservé l'État financier du cotisant du RPC?

Total	100,00%
Oui	91,66
Non	8,34

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 2

Avez-vous conservé l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	91,66%	8,34%
Groupes d'âge			
20-29 ans	100,00	90,03	9,97
30-39 ans	100,00	90,50	9,50
40-49 ans	100,00	92,80	7,20
50-59 ans	100,00	95,13	4,87
60-63 ans	100,00	96,32	3,68

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 3

Avez-vous conservé l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	91,66%	8,34%
H	100,00	91,36	8,64
F	100,00	92,14	7,86

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 4

Avez-vous conservé l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	91,66%	8,24%
État matrimonial			
Célibataire	100,00	90,07	9,93
Marié, divorcé, séparé	100,00	92,09	7,91

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 5

Avez-vous conservé l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	91,66%	8,24%
Endroit			
Nouveau-Brunswick	100,00	91,89	8,11
Vancouver	100,00	91,56	8,44

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 6

Avez-vous conservé l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	91,66%	8,34%
Groupes suivant les brochures			
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	100,00	90,87	9,13
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions	100,00	92,44	7,56

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 7

Avez-vous conservé la brochure Modalités et Conditions du RPC?

Total	100,00%
Oui	92,34
Non	7,66

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 8

Avez-vous conservé la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	92,34%	7,66%
Groupes d'âge			
20-29 ans	100,00	90,13	9,87
30-39 ans	100,00	92,27	7,73
40-49 ans	100,00	93,82	6,18
50-59 ans	100,00	95,11	4,89
60-63 ans	100,00	95,12	4,88

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 9

Avez-vous conservé la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	92,34%	7,66%
H	100,00	92,03	7,97
F	100,00	92,82	7,18

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 10

Avez-vous conservé la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	92,34%	7,66%
État matrimonial			
Célibataire	100,00	88,54	11,46
Marié, divorcé, séparé	100,00	93,37	6,63

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 11

Avez-vous conservé la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	92,34%	7,66%
Endroit			
Nouveau-Brunswick	100,00	93,06	6,94
Vancouver	100,00	92,04	7,96

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 12

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

Total	100,00%
Oui	64,86
Non	35,14

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 13

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	64,86%	35,14%
Groupes d'âge			
20-29 ans	100,00	63,20	36,80
30-39 ans	100,00	67,12	32,88
40-49 ans	100,00	63,47	36,53
50-59 ans	100,00	65,40	34,60
60-63 ans	100,00	68,44	31,56

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 14

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	64,86%	35,14%
H	100,00	62,69	37,31
F	100,00	68,34	31,66

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 15

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	64,86%	35,14%
État matrimonial			
Célibataire	100,00	64,15	35,85
Marié, divorcé, séparé	100,00	65,05	34,95

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 16

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	64,86%	35,14%
Endroit			
Nouveau-Brunswick	100,00	70,41	29,59
Vancouver	100,00	62,63	37,37

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 17

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	64,86%	35,14%
Groupes selon les brochures			
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	100,00	70,13	29,87
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions	100,00	59,59	40,41

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 18

Avez-vous lu la brochure État financier du cotisant du RPC?

	Total	Oui	Non
Avez-vous conservé la brochure État financier du cotisant du RPC?			
Total	100,00%	64,90%	35,10%
Oui	100,00	67,62	32,38
Non	100,00	35,04	64,96

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 19

Avez-vous lu la brochure Modalités et Conditions du RPC?

Total	100,00%
Oui	52,78
Non	47,22

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 20

Avez-vous lu la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	52,78%	47,22%
Groupes d'âge			
20-29 ans	100,00	49,28	50,72
30-39 ans	100,00	56,34	43,66
40-49 ans	100,00	53,89	46,11
50-59 ans	100,00	51,74	48,26
60-63 ans	100,00	57,69	42,31

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 21

Avez-vous lu la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	52,78%	47,22%
H	100,00	50,37	49,63
F	100,00	56,63	43,37

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 22

Avez-vous lu la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	52,78%	47,22%
État matrimonial			
Célibataire	100,00	49,18	50,82
Marié, divorcé, séparé	100,00	53,76	46,24

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 23

Avez-vous lu la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	52,78%	47,22%
Endroit			
Nouveau-Brunswick	100,00	57,22	42,78
Vancouver	100,00	50,99	49,01

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 24

Avez-vous lu la brochure Modalités et Conditions du RPC?

	Total	Oui	Non
Avez-vous conservé la brochure Modalités et Conditions du RPC?			
Total	100,00%	52,90%	47,10%
Oui	100,00	55,49	44,51
Non	100,00	21,73	78,27

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 25

Les principales raisons pour lesquelles les documents n'ont pas été lus.

Total	100,00%
Ces documents ne me concernent pas	3,69
Ces documents sont difficiles à comprendre	5,47
Problème de langue	5,62
Je n'ai pas le temps de lire	43,18
Ça ne m'intéresse pas	18,95
Autres	23,08

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 31

La brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?

Total	100,00%
Très utile	41,17
Utile	45,13
Inutile	7,35
Sans avis	6,35

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 32

Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	41,17%	45,13%	7,35%	6,35%
Groupes d'âge					
20-29 ans	100,00	30,07	52,74	9,23	7,95
30-39 ans	100,00	40,55	45,57	7,00	6,87
40-49 ans	100,00	46,83	41,76	6,79	4,62
50-59 ans	100,00	55,81	34,63	5,18	4,39
60-63 ans	100,00	60,84	30,97	4,20	4,03

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 33

Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	41,17%	45,13%	7,35%	6,35%
H	100,00	41,41	46,03	6,65	5,91
F	100,00	40,83	43,82	8,36	6,99

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 34

Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	41,17%	45,13%	7,35%	6,35%
État matrimonial					
Célibataire	100,00	30,16	52,92	7,76	9,16
Marié, divorcé, séparé	100,00	44,14	43,03	7,24	5,59

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 35

Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	41,17%	45,13%	7,35%	6,35%
Endroit					
Nouveau-Brunswick	100,00	52,74	39,68	4,16	3,42
Vancouver	100,00	35,95	47,59	8,79	7,67

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 36

Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	41,17%	45,13%	7,35%	6,35%
Groupes selon les brochures					
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du cotisant du RPC	100,00	38,87	45,04	8,34	7,25
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions	100,00	43,88	45,24	5,59	5,29

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 38

Dans quelle mesure la brochure Modalités et Conditions vous a-t-elle été utile?

Total	100,00%
Très utile	40,40
Utile	38,00
Inutile	4,70
Sans avis	16,90

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 39

Dans quelle mesure la brochure Modalités et Conditions du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	40,40%	38,00%	4,70%	16,90%
Groupes d'âge					
20-29 ans	100,00	31,14	43,11	5,68	20,06
30-39 ans	100,00	41,30	39,59	5,01	14,10
40-49 ans	100,00	44,76	35,18	3,86	16,20
50-59 ans	100,00	50,07	30,99	2,88	16,06
60-63 ans	100,00	53,91	23,67	5,00	17,41

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 40

Dans quelle mesure la brochure Modalités et Conditions du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	40,40%	38,00%	4,70%	16,90%
H	100,00	39,22	37,75	5,52	17,60
F	100,00	42,12	38,37	3,49	16,01

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 41

Dans quelle mesure la brochure Modalités et Conditions du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	40,40%	38,00%	4,70%	16,90%
État matrimonial					
Célibataire	100,00	34,75	42,54	1,87	20,84
Marié, divorcé, séparé	100,00	41,81	36,87	5,41	15,91

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 42

Dans quelle mesure la brochure Modalités et Conditions du RPC vous a-t-elle été utile?

	Total	Très utile	Utile	Inutile	Sans avis
Total	100,00%	40,40%	38,00%	4,70%	16,90%
Endroit					
Nouveau-Brunswick	100,00	50,39	34,59	2,47	12,55
Vancouver	100,00	35,94	39,52	5,69	18,84

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 44

Quels types de prestations prévoit le Régime de pension du Canada?

Total	100,00%
Prestation de retraite	
Oui	68,49
Non	31,51
Total	100,00
Prestation d'invalidité	
Oui	30,34
Non	69,66
Total	100,00
Prestation d'enfants de cotisant invalide	
Oui	7,38
Non	92,62
Total	100,00
Prestation de décès	
Oui	38,41
Non	61,59
Total	100,00
Prestation de conjoint du survivant	
Oui	30,19
Non	69,18
Total	100,00
Prestation d'orphelins	
Oui	14,66
Non	85,34
Total	100,00
Autres	
Oui	1,33
Non	98,67

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 45A

Dérivée Q13 (mention des prestations)

Total	100,00%
Aucune mention	20,09
Mention de la seule prestation de retraite	24,18
Prestation de retraite plus 1 autre	14,07
Prestation de retraite plus 2 autres	15,50
Prestation de retraite plus 3 autres	8,63
Prestation de retraite plus 4 autres	3,66
Prestation de retraite plus 5 autres	2,44
Autres	11,42

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 47

		Groupes d'âge				
	Total	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60-63 ans
Dérivée Q13 (mention des prestations)						
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Aucune mention	20,09	24,41	21,78	13,36	16,61	14,45
Mention de la seule prestation de retraite	24,18	23,97	19,92	26,19	29,91	26,40
Prestation de retraite plus 1 autre	14,07	12,95	15,01	14,03	14,12	16,98
Prestation de retraite plus 2 autres	15,50	14,14	14,84	17,90	16,44	17,51
Prestation de retraite plus 3 autres	8,63	7,39	9,02	9,70	8,95	10,33
Prestation de retraite plus 4 autres	3,66	3,95	3,70	3,61	2,96	3,74
Prestation de retraite plus 5 autres	2,44	1,74	2,54	3,19	2,58	3,91
Autres	11,42	11,45	13,19	12,01	8,44	6,70

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 48

	Total	H	F
Dérivée Q13 (mention des prestations)			
Total	100,00%	100,00%	100,00%
Aucune mention	20,09	18,74	22,07
Mention de la seule prestation de retraite	24,18	25,81	21,80
Prestation de retraite plus 1 autre	14,07	15,19	12,43
Prestation de retraite plus 2 autres	15,50	16,01	14,75
Prestation de retraite plus 3 autres	8,63	8,39	8,98
Prestation de retraite plus 4 autres	3,66	4,07	3,06
Prestation de retraite plus 5 autres	2,44	2,64	2,15
Autres	11,42	9,16	14,75

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 49

		Régime matrimonial	
	Total	Célibataire	Ma./di./sé.
Dérivée Q13 (mention des prestations)			
Total	100,00%	100,00%	100,00%
Aucune mention	20,09	26,54	18,35
Mention de la seule prestation de retraite	24,18	31,21	22,29
Prestation de retraite plus 1 autre	14,07	13,11	14,33
Prestation de retraite plus 2 autres	15,50	11,96	16,45
Prestation de retraite plus 3 autres	8,63	4,15	9,83
Prestation de retraite plus 4 autres	3,66	1,84	4,15
Prestation de retraite plus 5 autres	2,44	1,99	2,57
Autres	11,42	9,20	12,03

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 50

		Endroit	
	Total	Nouveau-Brunswick	Vancouver
Dérivée Q13 (mention des prestations)			
Total	100,00%	100,00%	100,00%
Aucune mention	20,09	14,54	22,60
Mention de la seule prestation de retraite	24,18	21,43	25,43
Prestation de retraite plus 1 autre	14,07	18,87	11,90
Prestation de retraite plus 2 autres	15,50	18,33	14,22
Prestation de retraite plus 3 autres	8,63	13,14	6,59
Prestation de retraite plus 4 autres	3,66	3,49	3,73
Prestation de retraite plus 5 autres	2,44	3,70	1,87
Autres	11,42	6,50	13,65

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 51

		Groupes selon les brochures	
	Total	Ceux qui ont reçu l'État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Dérivée Q13 (mention des prestations)			
Total	100,00%	100,00%	100,00%
Aucune mention	20,09	21,12	18,87
Mention de la seule prestation de retraite	24,18	25,85	22,23
Prestation de retraite plus 1 autre	14,07	14,03	14,12
Prestation de retraite plus 2 autres	15,50	16,18	14,70
Prestation de retraite plus 3 autres	8,63	6,74	10,35
Prestation de retraite plus 4 autres	3,66	3,08	4,34
Prestation de retraite plus 5 autres	2,44	2,11	2,84
Autres	11,42	10,90	12,04

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 52

Les renseignements concernant les prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

Total	100,00%
Oui	78,92
Non	18,48
Sans avis	2,59

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 54

Les renseignements à propos des prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?				
Total	100,00%	78,92%	18,48%	2,59%
Très utile	100,00	91,79	7,18	1,03
Utile	100,00	76,82	19,87	3,31
Inutile	100,00	35,97	60,22	3,81
Sans avis	100,00	58,48	35,21	6,31

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 55

Les renseignements à propos des prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	78,92%	18,48%	2,59%
Groupes d'âge				
20 - 29 ans	100,00	74,09	22,95	2,97
30 - 39 ans	100,00	76,05	21,44	2,51
40 - 49 ans	100,00	82,39	15,05	2,56
50 - 59 ans	100,00	88,70	9,53	1,78
60 - 63 ans	100,00	89,17	7,60	3,23

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 56

Les renseignements à propos des prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	78,92%	18,48%	2,59%
H	100,00	79,44	18,12	2,44
F	100,00	78,17	19,02	2,81

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 57

Les renseignements à propos des prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	78,92%	18,48%	2,59%
État matrimonial				
Célibataire	100,00	73,12	24,34	2,54
Marié, divorcé, séparé	100,00	80,48	16,91	2,61

Enquête suprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 58

Les renseignements à propos des prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	78,92%	18,48%	2,59%
Endroit				
Nouveau-Brunswick	100,00	87,19	10,12	2,69
Vancouver	100,00	75,25	22,20	2,55

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 59

Les renseignements à propos des prestations qui vous sont fournis dans la brochure État financier du cotisant vous sont-ils utiles?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	78,92%	18,48%	2,59%
Groupes selon les brochures				
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	100,00	78,15	21,65	-
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités de Conditions	100,00	79,83	14,51	5,66

- Les données ne sont pas disponibles

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 60

Les renseignements contenus dans les brochures expliquent-ils de façon adéquate les conditions d'admissibilité aux prestations suivantes:

Prestation de retraite	
Total	100,00%
Oui	79,80
Non	1,57
Sans avis	18,63
Prestation d'invalidité	
Total	99,80
Oui	68,84
Non	2,76
Sans avis	28,20
Prestation d'enfants de cotisant malade	
Total	100,00
Oui	59,97
Non	3,63
Sans avis	36,58
Prestation de décès	
Total	99,71
Oui	73,10
Non	2,20
Sans avis	27,16
Prestation de conjoint survivant	
Total	99,71
Oui	70,35
Non	2,20
Sans avis	27,16
Prestation d'orphelins	
Total	99,58
Oui	60,95
Non	3,53
Sans avis	35,06

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 61

Est-ce que la brochure Modalités et Conditions explique de façon adéquate la façon dont sont déterminées les prestations pour:

Prestation de retraite	
Total	100,00%
Oui	58,06
Non	2,09
Sans avis	39,85
Prestation d'invalidité	
Total	99,56
Oui	54,25
Non	2,28
Sans avis	43,03
Prestation d'enfants de cotisant malade	
Total	99,78
Oui	47,83
Non	2,95
Sans avis	48,99
Prestation de décès	
Total	99,68
Oui	54,16
Non	2,44
Sans avis	43,08
Prestation de conjoint survivant	
Total	99,68
Oui	53,68
Non	2,81
Sans avis	43,19
Prestation d'orphelins	
Total	99,58
Oui	49,42
Non	3,33
Sans avis	46,84

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 62

Est-ce que les renseignements de la brochure État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

Total	100,00%
Oui	74,26
Non	10,87
Sans avis	14,86

Enquête auprès des cotisantr du Régime de pensions

Tableau 64

Est-ce que les renseignements de la brochure État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Dans quelle mesure la brochure État financier du cotisant du RPC vous a-t-elle été utile?				
Total	100,00%	74,26%	10,87%	14,86%
Très utile	100,00	80,20	9,10	10,69
Utile	100,00	74,77	10,24	14,99
Inutile	100,00	56,06	27,72	16,22
Sans avis	100,00	52,20	8,07	39,73

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 65

Est-ce que les renseignements de la brochure État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	74,26%	10,87%	14,86%
Groupes d'âge				
20 - 29 ans	100,00	73,89	11,56	14,55
30 - 39 ans	100,00	77,35	10,84	11,81
40 - 49 ans	100,00	71,49	11,01	17,50
50 - 59 ans	100,00	72,87	9,53	17,61
60 - 63 ans	100,00	72,94	9,57	17,49

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 66

Est-ce que les renseignements de la brochure État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	74,26%	10,87%	14,86%
H	100,00	72,95	11,31	15,74
F	100,00	76,19	10,23	13,58

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 67

Est-ce que les renseignements de la brochure État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	74,26%	10,87%	14,86%
État matrimonial				
Célibataire	100,00	77,02	9,06	13,92
Marié, divorcé, séparé	100,00	73,52	11,36	15,12

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 68

Est-ce que les renseignements de la brochure État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	74,26%	10,87%	14,86%
Endroit				
Nouveau-Brunswick	100,00	78,51	9,65	11,84
Vancouver	100,00	72,35	11,42	16,22

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 69

Est-ce que les renseignements de la brochures État financier suffisent pour vérifier avec précision vos cotisations?

	Total	Oui	Non	Sans avis
Total	100,00%	74,26%	10,87%	14,86%
Groupes selon les brochures				
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	100,00	72,69	12,05	15,26
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités de Conditions	100,00	76,12	9,49	14,39

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 70

Dites pourquoi les renseignements de la brochure État financier sont insuffisants pour vérifier vos cotisations?

Total	100,00%
Je n'ai pas de dossier personnel	49,80
Je ne sais comment vérifier	28,80
Autres raisons	21,40

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 71

Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de pension pour déterminer vos prestations?

Total	100,00%
Oui	73,40
Non	26,60

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 74

Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de retraite pour déterminer vos prestations?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	73,40%	26,60%
Groupes d'âge			
20 - 29 ans	100,00	71,03	28,97
30 - 39 ans	100,00	70,36	29,64
40 - 49 ans	100,00	77,72	22,28
50 - 59 ans	100,00	79,46	20,54
60 - 63 ans	100,00	73,84	26,16

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 75

Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de retraite pour déterminer vos prestations?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	73,50%	26,60%
H	100,00	74,82	25,18
F	100,00	71,32	26,68

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 76

Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de retraite pour déterminer vos prestations?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	73,40%	26,60%
État matrimonial			
Célibataire	100,00	69,97	30,03
Marié, divorcé, séparé	100,00	74,33	25,67

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 77

Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de retraite pour déterminer vos prestations?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	73,40%	26,60%
Endroit			
Nouveau-Brunswick	100,00	80,45	19,55
Vancouver	100,00	70,23	29,77

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 78

Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de retraite pour déterminer vos prestations?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	73,40%	26,60%
Groupes selon les brochures			
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	100,00	71,21	28,29
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions	100,00	76,01	23,99

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 79

Est-ce que les montants des gains de pension suggérés dans la brochure État financier vous sont utiles?

Total	100,00%
Oui	75,01
Non	24,99

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 80

Est-ce que les montants des gains de retraite suggérés sur la brochure État financier vous sont utiles?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	75,01%	24,99%
Groupes d'âge			
20 - 29 ans	100,00	70,79	29,09
30 - 39 ans	100,00	73,38	26,62
40 - 49 ans	100,00	76,35	23,65
50 - 59 ans	100,00	83,90	16,10
60 - 63 ans	100,00	83,40	16,60

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 81

Est-ce que les montants des gains de retraite suggérés sur la brochure État financier vous sont utiles?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	75,01%	24,99%
H	100,00	74,64	25,36
F	100,00	75,55	24,45

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 82

Est-ce que les montants des gains de retraite suggérés sur la brochure État financier vous sont utiles?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	75,01%	14,99%
État matrimonial			
Célibataire	100,00	71,94	28,06
Marié, divorcé, séparé	100,00	75,83	24,17

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 83

Est-ce que les montants des gains de retraite suggérés dans la brochure État financier vous sont utiles?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	75,01%	24,99%
Endroit			
Nouveau-Brunswick	100,00	83,08	16,92
Vancouver	100,00	71,40	28,60

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 84

Est-ce que les montants des gains de retraite suggérés dans la brochure État financier vous sont utiles?

	Total	Oui	Non
Total	100,00%	75,01%	24,99%
Groupes selon les brochures			
Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	100,00	73,36	26,64
Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions	100,00	76,96	23,04

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 85

Est-ce que les montants des gains de retraite suggérés dans la brochure État financier vous sont utiles?

	Total	Oui	Non
Comprenez-vous l'importance de l'accumulation des gains de pension pour déterminer vos prestations?			
Total	100,00%	75,06%	24,92%
Oui	100,00	84,08	15,92
Non	100,00	50,21	49,79

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 87A

Avez-vous lu dans la brochure Modalités et Conditions ce qui se rapporte au partage des crédits de pension en cas de dissolution du mariage?

Total	100,00%
Oui	26,63
Non	64,07
Sans avis	9,30

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 878

Est-ce que cette disposition concernant le partage des crédits de pension en cas de dissolution du mariage vous apparaît suffisamment claire?

	Total	Oui	Non	Indécis	Sans avis
Avez-vous lu dans la brochure Modalités et Conditions ce qui se rapporte au partage des crédits de pension en cas de dissolution du mariage?					
Total	100,00%	73,22%	8,45%	18,34%	-
Oui	100,00	73,22	8,45	18,34	-

- Les données ne sont pas disponibles

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 90

	Total	Groupes selon les brochures	
		Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Y a-t-il des articles ou conditions qui vous apparaissent obscurs dans ces brochures?			
Total	100,00%	100,00%	100,00%
La définition de la période de cotisation	0,56	0,43	0,71
La définition des gains de retraite	1,59	1,84	1,30
La protection que vous offre une compagnie d'assurance ou le Régime de pensions du Canada	0,08	-	0,18
Le travail à l'étranger (transfert de la protection)	0,05	-	0,11
La façon dont le taux des cotisations se détermine	0,33	0,45	0,20
Les cotisations volontaires	0,50	0,34	0,09
Où et comment s'obtiennent les prestations générales	0,24	0,20	0,30
La relation entre les gains de retraite et les cotisations au niveau des prestations générales	0,62	0,58	0,66

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 90 (suite)

	Total	Groupes selon les brochures	
		Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
L'incidence d'une retraite prématurée sur le calcul des prestations générales	0,11	0,14	0,07
Les conditions d'admissibilité pour les prestations d'invalidité	0,07	0,01	0,15
La façon dont les prestations de retraite se calculent	0,25	0,31	0,18
Les conditions d'admissibilité pour des prestations de retraite	0,16	0,22	0,09
La façon dont les prestations d'invalidité se calculent	0,08	0,03	0,15
La façon dont se calculent les prestations de décès	0,18	0,04	0,35
Les conditions d'admissibilité aux prestations pour le conjoint survivant ou pour des enfants de cotisant invalide	0,21	0,14	0,29

Voir les notes au bas du tableau

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 90 (suite)

	Total	Groupes selon les brochures	
		Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Y a-t-il des articles, modalités ou conditions qui vous apparaissent obscurs dans ces brochures?			
La façon dont se calculent les prestations de conjoint survivant ou d'enfants de cotisant malade	0,17%	0,31%	-
Les conditions d'admissibilité pour des prestations simultanées de décès, de conjoint survivant ou d'orphelins	0,02	0,04	-
Les conditions d'admissibilité pour le partage des crédits	0,26	-	0,56%
La façon dont le partage des crédits se calcule	0,13	0,09	0,17
La brochure entière vous apparaît obscure	2,02	1,97	2,09
Je ne peux me souvenir, je ne suis pas sûr	2,38	2,74	1,96
Autres raisons	0,34	0,39	0,27
Non	89,64	89,75	89,52

- Les données ne sont pas disponibles

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 92

	Total	Groupes selon les brochures	
		Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Y a-t-il d'autres aspects du RPC à propos desquels vous souhaiteriez avoir plus de renseignements?			
Total	100,00%	100,00%	100,00%
Quels types de prestations sont disponibles?	0,60	0,85	0,31
Les conditions d'admissibilité pour des prestations de toute nature	1,77	2,15	1,32
Comment se fait le calcul des prestations?	1,13	1,22	1,02
L'incidence d'une retraite prématurée	0,52	0,65	0,36
Est-ce que le RPC est autosuffisant?	1,58	1,74	1,38
L'incidence de l'inflation de l'indexation	0,37	0,61	0,10
La certitude de percevoir si le cotisant quitte le Canada	0,31	0,13	0,53
La possibilité de combiner une assurance privée au Régime de pension du Canada	0,38	0,45	0,29

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 92 (suite)

	Total	Groupes selon les brochures	
		Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Les règlements du RPC sont-ils en voie de modifications (dans le cas contraire, quels en sont les effets?)	0,12	-	0,25
Que puis-je faire si les renseignements dont je dispose sont faux?	0,15	0,28	-
Autres raisons	1,52	1,70	1,30
Non	91,55	90,21	93,13

- Les données ne sont pas disponibles.

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 94

À quel rythme aimeriez-vous recevoir l'État financier du cotisant du RPC?

Total	100,00%
1 fois par an (40 ans et plus)	14,65
Tous les 3 ans (40 ans et plus)	12,65
Tous les 4 ans (40 ans et plus)	6,41
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et plus)	1,39
Uniquement sur demande (40 ans et plus)	1,48
Jamais (40 ans et plus)	0,26
Sans avis (40 ans et plus)	0,62
1 fois par an (moins de 40 ans)	22,01
1 fois par an après 40 ans (moins de 40 ans)	2,63
Tous les 3 ans (moins de 40 ans)	11,90
Tous les 3 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,40
Tous les 4 ans (moins de 40 ans)	9,21
Tous les 4 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,09
Uniquement à l'âge de 64 ans (moins de 40 ans)	0,64
Uniquement sur demande (moins de 40 ans)	5,74
Jamais (moins de 40 ans)	0,48
Sans avis (moins de 40 ans)	1,80

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions
Tableau 99

	Total	Selon l'âge				
		20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60-63 ans
A quel rythme souhaiteriez-vous recevoir l'État de financier du cotisant du RPC?						
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Une fois par an (40 ans et plus)	14,65	-	-	32,32	44,66	54,00
Tous les 3 ans (40 ans et plus)	12,28	-	0,10	37,22	31,78	18,08
Tous les 4 ans (40 ans et plus)	6,41	-	-	22,22	13,75	7,57
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et plus)	1,39	-	-	2,81	3,22	10,44
Uniquement sur demande (40 ans et plus)	1,48	-	-	4,07	3,72	4,80
Jamais (40 ans et plus)	0,26	-	-	0,32	0,71	2,38
Sans avis (40 ans et plus)	0,62	-	-	1,04	2,15	2,74
Une fois par an (40 ans et moins)	22,01	40,35	28,60	-	-	-
Une fois par an après 40 ans (40 ans et moins)	2,63	5,25	2,92	-	-	-
Tous les 3 ans (moins de 40 ans)	11,90	14,35	24,32	-	-	-

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions
Tableau 99 (suite)

	Total	Selon l'âge				
		20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60-63 ans
Tous les 3 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,40	5,29	9,01	-	-	-
Tous les 4 ans (moins de 40 ans)	9,21	15,21	13,95	-	-	-
Tous les 4 ans après 40 ans (40 ans et moins)	4,09	4,18	9,25	-	-	-
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et moins)	0,64	0,82	1,25	-	-	-
Uniquement sur demande (40 ans et moins)	5,74	10,44	7,55	-	-	-
Jamais (40 ans et moins)	0,48	0,55	1,02	-	-	-
Sans avis (40 ans et moins)	1,80	3,57	2,03	-	-	-

- Les données ne sont pas disponibles.

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 100

À quel rythme souhaiteriez-vous recevoir l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	H	F
Total			
1 fois par an (40 ans et plus	100,00%	100,00%	100,00%
Tous les 3 ans (40 ans et plus)	14,65	15,43	13,50
Tous les 4 ans (40 ans et plus)	12,28	12,56	11,86
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et plus)	6,41	6,60	6,13
Uniquement sur demande (40 ans et plus)	1,39	1,65	1,01
Jamais (40 ans et plus)	1,48	1,33	1,71
Sans avis (40 ans et plus)	0,26	0,38	0,07
1 fois par an (moins de 40 ans)	0,62	0,54	0,73
1 fois par an après 40 ans (moins de 40 ans)	22,01	21,30	23,07
Tous les 3 ans (moins de 40 ans)	2,63	2,16	3,33
Tous les 3 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	11,90	11,26	12,85
Tous les 4 ans (moins de 40 ans)	4,40	4,72	3,93
Tous les 4 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	0,64	0,99	0,12
Uniquement à l'âge de 64 ans (moins de 40 ans)	5,74	4,70	8,17
Jamais (moins de 40 ans)	0,48	0,58	0,34
Sans avis (moins de 40 ans)	1,80	2,02	1,49

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 101

À quel rythme souhaiteriez-vous recevoir l'État financier du cotisant du RPC?

	Total	État matrimonial	
		Célibataire	Marié-Divorcé-Séparé
Total	100,00%	100,00%	100,00%
1 fois par an (40 ans et plus	14,65	4,94	17,27
Tous les 3 ans (40 ans et plus)	12,28	3,29	14,70
Tous les 4 ans (40 ans et plus)	6,41	1,62	7,70
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et plus)	1,39	0,48	1,64
Uniquement sur demande (40 ans et plus)	1,48	0,25	1,82
Jamais (40 ans et plus)	0,26	-	0,33
Sans avis (40 ans et plus)	0,62	0,35	0,69
1 fois par an (moins de 40 ans)	22,01	31,60	19,42
1 fois par an après 40 ans (moins de 40 ans)	2,63	5,52	1,85
Tous les 3 ans (moins de 40 ans)	11,90	12,81	11,66
Tous les 3 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,40	4,54	4,36
Tous les 4 ans (moins de 40 ans)	9,21	13,40	8,08
Tous les 4 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,09	6,17	3,53
Uniquement à l'âge de 64 ans (moins de 40 ans)	0,64	1,10	0,52
Uniquement sur demande (moins de 40 ans)	5,74	10,79	4,37
Jamais (moins de 40 ans)	0,48	0,23	0,55
Sans avis (moins de 40 ans)	1,80	2,91	1,51

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 102

	Endroit		
	Total	Nouveau-Brunswick	Vancouver
Total	100,00%	100,00%	100,00%
1 fois par an (40 ans et plus)	14,65	13,05	15,36
Tous les 3 ans (40 ans et plus)	12,28	12,80	12,04
Tous les 4 ans (40 ans et plus)	6,41	6,31	6,45
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et plus)	1,39	1,12	1,52
Uniquement sur demande (40 ans et plus)	1,48	1,25	1,59
Jamais (40 ans et plus)	0,26	0,34	0,22
Sans avis (40 ans et plus)	0,62	1,17	0,37
1 fois par an (moins de 40 ans)	22,01	23,34	21,42
1 fois par an après 40 ans (moins de 40 ans)	2,63	1,51	3,14
Tous les 3 ans (moins de 40 ans)	11,90	17,20	9,54
Tous les 3 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,40	1,99	5,48
Tous les 4 ans (moins de 40 ans)	9,21	12,59	7,70
Tous les 4 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	4,09	1,31	5,33
Uniquement à l'âge de 64 ans (moins de 40 ans)	0,64	0,81	0,57
Uniquement sur demande (moins de 40 ans)	5,74	3,21	6,87
Jamais (moins de 40 ans)	0,48	0,39	0,52
Sans avis (moins de 40 ans)	1,80	1,60	1,89

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 103

À quel rythme souhaiteriez-vous recevoir l'État financier du cotisant du RPC?

		Groupes selon les brochures	
	Total	Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Total	100,00%	100,00%	100,00%
1 fois par an (40 ans et plus)	14,65	14,67	14,62
Tous les 3 ans (40 ans et plus)	12,28	12,56	11,94
Uniquement à l'âge de 64 ans (40 ans et plus)	6,41	5,34	7,67
Uniquement sur demande (40 ans et plus)	1,39	1,31	1,49
Jamais (40 ans et plus)	1,48	1,57	1,38
Sans avis (40 ans et plus)	0,26	0,20	0,32
1 fois par an (moins de 40 ans)	0,62	0,41	0,86
1 fois par an après 40 ans (moins de 40 ans)	22,01	22,61	21,30
Tous les 3 ans (moins de 40 ans)	2,63	2,54	2,74
Tous les 3 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	11,90	12,32	11,41
Tous les 4 ans (moins de 40 ans)	4,40	3,90	4,99
Tous les 4 ans après 40 ans (moins de 40 ans)	9,21	8,59	9,94
Uniquement à l'âge de 64 ans (moins de 40 ans)	4,09	5,07	2,93
Uniquement sur demande (moins de 40 ans)	0,64	0,39	0,93
Jamais (moins de 40 ans)	0,48	0,56	0,39
Sans avis (moins de 40 ans)	1,80	1,70	1,93

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 104

	Total	Groupes selon les brochures	
		Ceux qui ont reçu la brochure État financier du RPC	Ceux qui ont reçu les brochures État financier et Modalités et Conditions
Total	100,00%	100,00%	100,00%
Avez-vous d'autres commentaires au sujet de ces brochures de renseignements?			
Trop de renseignements	0,42	0,32	0,53
Pas assez de renseignements	0,32	0,27	0,37
Très facile à suivre/bon exposé	5,83	6,14	5,46
Très difficile à suivre/lecture trop difficile	2,13	2,25	1,99
Très utile/références faciles/ très bon	13,91	12,62	15,44
Quel gaspillage/coûteux/inutile	1,83	2,27	1,31
Confidentiel	0,10	0,09	0,11
Autres raisons	1,93	1,88	1,98
Non	71,96	72,48	71,34
Non précisé	1,58	1,68	1,48

Enquête auprès des cotisants du Régime de pensions

Tableau 105

Total	100,00%
Veuillez indiquer vos préférences si vous désirez plus de renseignements sur l'État de vos cotisations, des gains de pensions, des prestations	
Je téléphone au bureau local	71,72
Je me rends au bureau local	17,03
J'écris au bureau général à Ottawa	7,53
Sans opinion	2,21
Sans précisé	1,51

POOR

QUALITY

ORIGINAL